



Service Public Régional de l'Orientation : des ressources à partager

- Avril 2015 -

**Rapport établi suite à la saisine du CNFPTLV du 4 mars 2014
par le Ministre de l'Education Nationale,
de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
et le Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle
et du Dialogue social.**

Sommaire

Synthèse	p. 3
<hr/> <hr/>	
1. Objectif du rapport	p. 7
<hr/> <hr/>	
2. De nouveaux enjeux qui interrogent l'existant	p. 8
<hr/> <hr/>	
3. Des services indispensables	p. 13
<hr/> <hr/>	
3.1. Des besoins accrus en matière de conseil et d'accompagnement	p. 13
3.2. ...qui nécessitent une approche renouvelée des services d'information	p. 14
<hr/> <hr/>	
4. Des ressources à partager	p. 18
<hr/> <hr/>	
4.1. La ressource essentielle: des données brutes partageables	p. 18
4.2. Des conditions indispensables au partage des ressources	p. 21
<hr/> <hr/>	
5. Un changement à conduire	p. 23
<hr/> <hr/>	
6. Annexes	p. 27
6.1. Lettre de saisine	p. 29
6.2. Textes de référence SPRO et CEP	p. 32
6.3. Etat des lieux réalisé par le CNFPTLV	p. 35
6.4. Composition de la Commission parcours professionnels du CNEFOP	p. 75
6.5. Glossaire	p. 76
<hr/> <hr/>	

Synthèse

Quelle est la pertinence des outils et ressources actuellement à disposition des acteurs de l'orientation dans le contexte d'installation des SPRO prévue par la loi du 5 mars 2014 ?

Quels outils et ressources doivent faire l'objet d'une régulation nationale ?

Quels chantiers conduire pour atteindre les évolutions souhaitables ?

Trois questions auxquelles les travaux, entamés dans le cadre d'une saisine interministérielle du CNFPTLV et poursuivis par le CNEFOP, ont tenté de répondre dans le rapport adopté par le Conseil plénier du CNEFOP du 13 avril 2015 et remis au Ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche et au Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Cette synthèse en présente les principales conclusions et recommandations.

De nouveaux enjeux réinterrogent l'existant

La mise en place du service public régional de l'orientation (SPRO) confiée aux régions et la mission qui leur incombe de coordonner la mise en place du conseil en évolution professionnelle, en application de la *Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale*, réinterrogent la place et l'objet des services nationaux à organiser dans ce nouveau contexte et la nature de la régulation nationale en matière d'outils mobilisés.

Les outils et ressources à disposition des SPRO deviennent en effet une pièce majeure dans :

- la qualité de l'information mise à disposition du grand public dont on légitime par ailleurs les capacités d'initiative personnelle dans le processus d'orientation
- la capacité des opérateurs du CEP à délivrer un service homogène
- l'animation des organismes contribuant au SPRO par les Régions
- l'accès à la formation professionnelle du plus grand nombre. En effet, plus l'information sera qualitative et directement accessible, plus les opérateurs disposeront de temps pour accompagner les personnes dans leur projet et/ou pour accueillir davantage de personnes.

Or face à ces enjeux, la situation actuelle, largement décrite dans le rapport des Inspections générales de 2013 et complétée par l'état des lieux des outils et ressources réalisé par le CNFPTLV présente les caractéristiques suivantes :

- une ambition « grand public » affichée, mais pas entièrement réalisée
- une faible connexion à l'emploi
- une information sur l'offre de formation trop partielle
- des outils et ressources insuffisamment orientés vers l'action
- un appui à l'ingénierie financière limité
- un partage des outils assez peu développé

Des services indispensables

Les besoins accrus en matière de conseil et d'accompagnement nécessitent une approche renouvelée et mutualisée des services d'information qui doivent évoluer vers :

- la fiabilisation du fonds documentaire grand public
L'enjeu majeur de l'évolution attendue est de garantir l'unité du contenu sur le fond dans la description des métiers ainsi que l'homogénéité des données d'origine territoriale, quand bien même il serait choisi de diversifier les « lignes éditoriales ».
Unité et homogénéité contribueront aussi à diminuer le volume d'informations qui est aujourd'hui mis à disposition, au profit d'une information plus ciblée et plus utile.
- la généralisation de la mise à disposition d'un service de « cartographie dynamique » tant au bénéfice du grand public que des professionnels de l'orientation.
Le service attendu consiste à fournir à chaque personne qui le souhaite un véritable outil dématérialisé d'aide à la décision, en automatisant la mise à disposition des informations dont il a

besoin au fur et à mesure de son cheminement intuitif et en lui permettant de visualiser instantanément l'incidence de ses élargissements ou rétrécissements de cibles professionnelles ou géographiques sur les opportunités d'emploi ou de formation.

Ce service offre une forte valeur ajoutée à son bénéficiaire dans la mesure où :

- il lui permet « en toute liberté » de tester de nombreuses hypothèses de manière itérative, ouvrant ainsi très largement le champ des possibles
 - il augmente sa capacité à faire des choix étayés et à passer à l'action
 - il recentre l'appui du conseiller sur le processus d'accompagnement
- La recherche systématique des interfaces permettant de sécuriser la réalisation du projet
 - Un socle de références communes à tous les opérateurs
 - La nécessité de restituer des données aux décideurs

Des ressources à partager

Les difficultés rencontrées dans la maintenance des fonds documentaires actuels et l'émergence de nouveaux outils cartographiques dynamiques montrent qu'en réalité, la délivrance des services envisagés repose essentiellement sur la qualité des données brutes et la capacité à les mettre en relation de manière ergonomique.

Dès lors, il apparaît que l'enjeu n'est pas tant un enjeu de mutualisation des outils qu'un enjeu de partage de « données brutes » permettant d'alimenter:

- la description des métiers
- la description des certifications
- les dynamiques et opportunités du marché du travail
- la description de l'offre de formation
- la description du cycle de vie des offres de formation
- la description de l'offre d'orientation

Le rapport détaille la liste minimale des données existantes à partager.

Il pointe par ailleurs des leviers à réunir rapidement pour favoriser un partage des ressources:

- des nomenclatures et des langages communs. Plus particulièrement, constat est fait de l'insuffisance de langage partagé pour décrire les compétences (la seule nomenclature existant à ce jour dans ce domaine est celle adossée au ROME de Pôle emploi) ainsi que d'une encore trop faible utilisation du langage LHEO 2.2, dont le glossaire mériterait par ailleurs d'être actualisé
- des procédures d'actualisation transparentes et permanentes permettant de garantir une forme d'impartialité et d'universalité dans la description des métiers et des débouchés et la connexion la plus rapide possible des différents acteurs aux évolutions des métiers et des débouchés
- une gouvernance des référentiels de la chaîne orientation/formation/emploi à installer et piloter à un niveau national.

Plusieurs actions mériteraient d'être conduites en ce sens :

- organiser la conférence des producteurs de données et des principaux utilisateurs
- réaliser un « annuaire des référentiels » et le publier
- définir les modalités de mise à disposition des référentiels aux utilisateurs (Abonnement, Open Data...)
- désigner, au sein des producteurs de données, des « responsables de référentiels », chargés notamment d'anticiper l'impact de toute modification sur les autres utilisateurs
- ...

Des chantiers à lancer:

Le CNEFOP propose que 3 chantiers soient conduits pour décliner opérationnellement ses recommandations : le chantier n°1 est à engager au plus vite, les deux autres peuvent être menés en parallèle ou échelonnés dans le temps.

	Chantier n°1 Généralisation des outils de cartographie dynamique sur la base d'un partage de données existantes	Chantier n°2 Structuration de la prise en compte et du partage des évolutions métiers	Chantier n°3 Réflexion sur les référentiels de description des compétences
Objectif/Enjeux	<p>Mettre à disposition des bénéficiaires grand public et des professionnels des outils de cartographie dynamique le plus rapidement possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation de la « capacité d'autonomie du bénéficiaire » comme un levier à mobiliser immédiatement pour « donner à voir » le service rendu et « faire bouger » toute la chaîne des acteurs ▪ installation d'une chaîne complète emploi/formation/orientation pour les opérateurs du SPRO et du CEP (« effet SPRO » immédiatement visible) ▪ premier élément de référence commune pour les opérateurs 	<p>S'assurer que les évolutions des métiers sont identifiées et prises en compte dans les différents vecteurs d'information mis à disposition des usagers et des professionnels.</p>	<p>La compétence est considérée tout à la fois comme une exigence pour occuper un emploi, comme un objectif de certification (et donc, de formation), comme l'« objet » à transférer dans l'exploration de mobilités professionnelles, voire comme un élément de reconnaissance...</p> <p>La qualité de la description des compétences est donc un élément central dans l'ambition de professionnalisation des personnes sous-tendue dans les politiques visant à la sécurisation des parcours professionnels.</p> <p>Or, cette qualité est aujourd'hui incertaine du fait d'un manque de référentiels communs à tous les acteurs.</p>
Sujets à traiter/Questions à résoudre	<p>1. Réaliser un benchmark des outils cartographiques existants pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ stabiliser le panier de données à verser au pot commun : <ul style="list-style-type: none"> • vérifier avec les producteurs de données et quelques utilisateurs avertis la pertinence des paniers suggérés. Le cas échéant, suggérer des données mieux adaptées répondant au même objectif. • garantir leur accessibilité (abonnement ? versement à l'open-data ?...) ▪ spécifier et hiérarchiser les fonctionnalités de l'outil <p>2. Arbitrer la question de la propriété et du financement de l'outil cartographique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ outil unique national (déployé ou mutualisé) ou multiplicité d'outils mais répondant à un cahier des charges unique ? ▪ reprise d'un outil existant ou développement assuré par l'un des acteurs ? ▪ gouvernance des demandes d'évolution ultérieures 	<p>1. Comment organiser la centralisation des « alertes métiers » en provenance des filières économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qui doit remonter les alertes ? (branches, OPCA ?...) ▪ qui doit les centraliser ? (l'un des producteurs de référentiels métiers ? Centre-Info ? mission DGEFP ? mission CNCP ?...) ▪ comment déterminer le caractère significatif de l'évolution métier pressentie ou constatée ? ▪ comment organiser de manière transversale la veille sur les métiers/compétences émergentes ? <p>2. Comment sécuriser la diffusion des évolutions métiers sur l'ensemble de la chaîne orientation/formation/emploi ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à partir de quand déclencher une demande de modification des contenus dans les différents outils structurants ? ▪ comment s'assurer que l'information est prise en compte dans les fiches métiers (activités, compétences, environnements de travail), dans le processus de certification, et chez les différents opérateurs ? 	<p>1. Quels « référentiels compétences » sont aujourd'hui utilisés ? Par qui et pour quels usages ? Quels sont leurs avantages et leurs limites ?</p> <p>2. Comment progresser vers davantage d'universalité dans la description des compétences ?</p> <p>Comment améliorer la gouvernance des référentiels ?</p> <p>Comment augmenter le niveau d'interopérabilité des différents référentiels et/ou promouvoir un référentiel commun ?</p> <p>3. Comment anticiper les impacts du projet de règlement de la Commission européenne concernant ESCO ?</p>
Livrables attendus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparaison objectivée des solutions envisageables ▪ Expression fine de besoins permettant l'achat ou le développement de l'outil arbitré 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un processus de sécurisation de l'ensemble de la chaîne (allant de la détection de l'évolution métier jusqu'à son intégration dans les outils mis à disposition du grand public et des professionnels) ▪ Des scénarios possibles concernant les acteurs susceptibles de prendre en charge les différentes étapes. 	<p>Un rapport du CNEFOP contenant des recommandations.</p>

1. Objectif du rapport

La mise en place du service public régional de l'orientation (SPRO) confiée aux régions, comme la mission qui leur incombe de coordonner la mise en place du conseil en évolution professionnelle, en application de la *Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale*, réinterrogent la place et l'objet des services nationaux à organiser dans ce nouveau contexte.

Si les régions sont reconnues chef de filât du SPRO, la préfiguration de ce dernier, organisé dès 2013 sur 8 territoires régionaux volontaires, a permis aux acteurs de rappeler l'importance d'une régulation nationale portant notamment sur les outils mobilisés par le SPRO comme le Conseil en évolution professionnelle (CEP).

En effet, plusieurs rapports¹ ont déjà pointé le caractère disparate, insuffisant, voire contradictoire des outils actuellement mobilisés par une grande diversité d'acteurs, qui peuvent obérer la qualité du conseil ainsi délivré. Le rapport 2013 IGAS-IGEN² explicitait ainsi un certain nombre de ressources et outils pertinents en matière d'orientation professionnelle et pointait l'opportunité de les mettre en commun.

C'est dans ce contexte que le CNFPTLV³ a été saisi d'une lettre de mission en mars 2014 (cf. Annexe 6.1) par le Ministre de l'éducation nationale et le Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, dont le CNEFOP⁴ a assuré la poursuite des travaux.

Le présent rapport se propose, sur la base de l'état des lieux de l'existant réalisé par le CNFPTLV :

- d'analyser l'existant au regard des nouveaux enjeux
- de définir les services incontournables à rendre et la nature des ressources associées
- de définir le périmètre des ressources à partager
- d'identifier les étapes clés nécessaires au projet d'évolution souhaitable

L'avant-projet de rapport a fait l'objet de plusieurs échanges avec la Commission des parcours professionnels du CNEFOP⁵ de janvier à mars 2015. Il a ensuite été débattu, le 3 février et le 31 mars 2015, au bureau du CNEFOP, qui a validé les travaux et les propositions soumises au Conseil plénier, lequel a adopté le présent rapport le 13 avril 2015.

¹ Notamment « *La formation professionnelle : clé pour l'emploi et la compétitivité* » - Rapport du sénateur LARCHER au Président de la République (2012),

et « *Le service public de l'orientation : état des lieux et perspectives dans le cadre de la prochaine réforme de décentralisation* » - Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales RM 2013-020P et de l'Inspection générale de l'éducation nationale et de l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche 2013-008 (2013)

² cité à la note 1

³ Conseil National de la Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie

⁴ Conseil National de l'emploi, de la Formation et de l'Orientation professionnelle

⁵ sa composition figure en annexe 6.4 page 72

2. De nouveaux enjeux qui interrogent l'existant

Les questions de pertinence et de maillage, voire d'interopérabilité des outils et ressources utilisés en orientation professionnelle ne sont pas récentes.

Toutefois, elles se posent avec une acuité nouvelle du fait de la réforme engagée par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale qui confie aux Régions le soin de coordonner l'action des organismes participant au SPRO⁶ et qui lie les opérateurs majeurs de l'orientation au respect d'un cahier des charges commun du Conseil en évolution professionnelle⁷.

Les outils et ressources à disposition des SPRO deviennent en effet une pièce majeure dans :

- la qualité de l'information mise à disposition du grand public dont on légitime par ailleurs les capacités d'initiative personnelle dans le processus d'orientation
- la capacité des opérateurs du CEP à délivrer un service homogène
- l'animation des organismes contribuant au SPRO par les Régions, qu'il s'agisse des opérateurs CEP ou des organismes retenus sur la base d'un cahier des charges régional (NB. Ces différents acteurs sont répertoriés dans le schéma « Les opérateurs de l'orientation » p.41 – Annexe 6-3)

Par ailleurs, dans un contexte où l'accès à la formation professionnelle du plus grand nombre est souhaité, l'efficacité des outils et ressources à disposition des opérateurs de l'orientation conditionne les capacités d'accueil des publics: plus l'information sera qualitative et directement accessible, plus les opérateurs disposeront de temps pour accompagner les personnes dans leur projet et/ou pour accueillir davantage de personnes.

Face à ces enjeux, la situation actuelle, largement décrite dans le rapport des Inspections générales de 2013 et complétée par les travaux initiés au printemps 2014⁸, présente les caractéristiques suivantes :

■ Une ambition « grand public » affichée mais pas entièrement réalisée

« Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle [...] Le service public de l'orientation tout au long de la vie garantit à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux.⁹ »

⁶ voir textes de référence sur le SPRO en Annexe 6.2

⁷ voir textes de référence sur le CEP en Annexe 6.2

⁸ dont la synthèse des travaux conduits figure à l'Annexe 6.3

⁹ article L6111-3 du Code du travail applicable au 1^{er} janvier 2015

Le dispositif d'information est au cœur du processus d'orientation. Et de fait, on constate qu'une grande part du travail et des efforts fournis par les différents opérateurs de l'orientation, qu'ils soient nationaux ou régionaux, qu'ils interviennent plutôt sur le champ des métiers ou sur celui de la formation, porte sur **la mise à disposition et la maintenance d'un fonds documentaire spécifique à chaque réseau**¹⁰.

Ainsi la multiplicité des sources informationnelles et leur diversité, tant en nature qu'en présentation, nuit à l'accessibilité du grand public à l'information utile : soit l'information vise l'exhaustivité mais est trop dense pour être directement utilisée, soit elle est manifestement partielle et génère le doute sur sa fiabilité.

La dématérialisation des fonds documentaires, qui améliore les possibilités de consultation à distance, a aussi contribué à augmenter le foisonnement de l'information, comme en témoigne les différents croisements de systèmes d'information ou de liens de navigation qui s'alimentent les uns les autres pour, au final, répliquer la même information sous des formats différents.

Ces difficultés ont tendance à générer au mieux le « passage obligé » par un professionnel pour décrypter l'information, voire, le développement de « systèmes D » consistant à aller chercher l'information non plus auprès d'un professionnel mais auprès de ses pairs, via les réseaux sociaux. Le « professionnel », à son niveau, est confronté à des difficultés analogues et passe une large partie de son temps à rassembler, recouper, agencer l'information pour la rendre utilisable pour l'utilisateur, au détriment de l'accompagnement de la personne et de son projet. Surtout, ce nécessaire « réagencement de l'information », complexe et chronophage, génère un risque que le professionnel ne soit plus en mesure de capter les évolutions en cours mais continue de délivrer des conseils datés et non objectivés.

Plus particulièrement, la multiplicité des « fiches métiers » contenues dans les différents fonds documentaires, interroge la manière dont elles sont construites et actualisées. **Cette multiplicité traduit aussi la difficulté à se doter de référentiels d'activités et de compétences stabilisés et de procédures d'actualisation éprouvées.** Ce constat accrédite l'idée d'un manque de fiabilité potentiel de l'information délivrée.

■ Une faible connexion à l'emploi

Si les descriptifs de métiers des différents fonds documentaires sont particulièrement nombreux, l'information sur « *les débouchés et les niveaux de rémunération* » est beaucoup plus limitée.

Plus exactement, lorsque cette information existe, elle est trop macroscopique pour constituer une réelle aide à la décision pour la personne qui s'interroge sur ses perspectives professionnelles. Par exemple, la maille territoriale de l'utilisateur est souvent bien plus petite que celle des études sectorielles réalisées par les régions ou les branches qui sont versées dans les différents fonds documentaires.

¹⁰ Le terme « Fond documentaire » sera utilisé dans tout le rapport comme un terme générique recouvrant les informations mises à disposition des usagers et/ou des professionnels quel qu'en soit le support (physique ou dématérialisé) et quelle qu'en soit l'alimentation (production en propre ou relais d'un autre fonds documentaire)

Par ailleurs, la nature des informations mises à disposition est variable, témoignant d'une **difficulté à établir le lien concret entre orientation - formation et emploi**. La question des débouchés est la plupart du temps traitée en présentant l'un ou l'autre des éléments suivants :

- les secteurs ou les types d'entreprises susceptibles d'utiliser tel type de métier,
- les métiers susceptibles d'être exercés à l'issue de telle certification ou formation,
- quelques éléments du marché du travail (historique des offres d'emploi, ratios de tensions entre offre et demande d'emploi...).

En revanche, les descriptifs contiennent rarement des éléments rendant compte :

- sur les volumes de salariés ou d'entreprises concernées,
- permettant de décrire la dynamique du métier (ex : déclin / émergence, promotion interne / recrutement externe, structure des contrats de travail...)
- des éléments permettant de décrire les mobilités interprofessionnelles à l'échelle des territoires infrarégionaux

■ Une information sur l'offre de formation trop partielle

L'information sur l'offre de formation continue disponible provient essentiellement de la base *Offre Info* du réseau des CARIF¹¹, qui capitalise l'ensemble des flux régionaux d'information sur l'offre de formation. Cependant, elle reste pour le moment :

- hétérogène : chaque région n'ayant pas les mêmes périmètres et méthodes de recueil, en lien avec la diversité des pratiques d'achat des financeurs et le récent passage de tous à la norme de description LHEO 2.2¹² dont les champs possibles de saisie ne sont pas encore intégrés dans les pratiques ;
- non exhaustive : si elle couvre partout les programmes régionaux de formation et les actions à destination des demandeurs d'emploi, seuls certains territoires élargissent l'information à l'offre de formation « *catalogue* » susceptible d'être prise en charge par des dispositifs individuels de financement comme le CPF ou l'AIF¹³.

Toutefois, le déploiement du compte personnel de formation devrait contribuer à rapidement améliorer la situation : *Offre Info* ayant été retenue comme base alimentant le SI du CPF, le réseau des CARIF travaille actuellement à harmoniser les pratiques de saisie et à élargir le périmètre a minima à celui des formations associées aux « listes éligibles CPF ».

De même, l'offre de certification s'appuie dans la quasi-totalité des fonds documentaires sur le RNCP¹⁴ alors que la mise en place du CPF met en lumière une certaine hétérogénéité des descriptions des certifications inscrites. Les travaux prévus tant sur le RNCP que sur l'Inventaire¹⁵ devraient, à terme, contribuer à améliorer la situation.

¹¹ Centres d'Animation de Ressources de l'Information sur la Formation

¹² Langage harmonisé d'échange d'informations sur l'offre de formation – développé par la DGEFP

¹³ Aide individuelle à la formation de Pôle emploi

¹⁴ Répertoire national des certifications professionnelles

¹⁵ Inventaire des certifications et des habilitations mentionnées à l'article L335-6 du Code de l'éducation

■ Des outils et des ressources insuffisamment orientés vers l'action

D'une manière générale, les outils et ressources utilisés sont essentiellement descriptifs : fiches métiers, information sur les formations, données sur le marché du travail, information sur les dispositifs de financement... L'utilisateur, qu'il soit « grand public » ou « professionnel », dispose d'un éventail d'informations à caractère général, dans lequel il doit se repérer pour sélectionner ce qui est susceptible de le concerner ; charge à lui de relier les différents éléments et de les mettre en perspective, exercice d'autant plus difficile que l'information est abondante.

Autrement dit, **les outils et ressources sont avant tout conçus comme des fonds documentaires et non comme outils d'aide à la décision** : pas de chaînage logique suggéré de manière automatisée entre les différents éléments, pas d'itération possible entre les différents scénarios envisagés,...

De même, les outils existants s'intéressent assez peu à l'appui aux différentes étapes de réalisation d'un projet. Simuler un financement, s'inscrire à une formation, se positionner sur une offre d'emploi, rechercher une entreprise susceptible de recruter... restent des opérations assez peu documentées et gérées indépendamment des outils mis à disposition, alors même qu'elles constituent souvent des éléments déterminants dans l'ajustement itératif d'un projet professionnel.

■ Un appui à l'ingénierie financière limité

Les outils et ressources existants sont très succincts en ce qui concerne l'ingénierie financière d'un projet. Les informations mises à disposition du grand public consistent essentiellement en un recensement des dispositifs de financement par typologie de statuts.

La mise en place du CPF accentue la nécessité de renforcer l'outillage sur cet aspect y compris pour le grand public, faute de quoi les opérateurs du CEP, qui s'estiment eux-mêmes encore assez peu armés sur le sujet, risquent d'être saturés de demandes d'ingénierie financière sur des projets non matures.

■ Un partage des outils assez peu développé

Face à la diversité des approches, la possibilité de disposer d'un outillage commun et/ou mutualisé est régulièrement évoquée par les différents acteurs de l'orientation professionnelle.

A la fois appelée de ses vœux pour des raisons évidentes d'économies d'échelle (« inutile de réinventer ce qui existe déjà ») ou de cohérence dans les services rendus (exemple des portails d'accès), elle fait aussi l'objet de multiples craintes justifiées ou non :

- craintes d'ordre technique : inadaptation aux spécificités territoriales ou de publics, perte de souplesse et de réactivité, inadaptation aux outils de gestion spécifiques à chaque opérateur...

- craintes d'ordre plus stratégique : risque de reconcentration de compétences décentralisées, perte de maîtrise sur la nature des informations données, menace pour l'activité de certains acteurs, coûts d'entrée et de maintenance de l'outil à répartir, droits de propriété...

Force est de constater que les tentatives d'outillage commun en matière d'orientation sont à ce jour assez limitées et, en tout état de cause, portent sur des éléments disparates: systèmes d'information, supports d'information, données, méthodes... et non sur l'ensemble de la chaîne orientation-formation-emploi.

Or les enjeux portés par la réforme supposent de nouvelles articulations qui justifient de ne pas se satisfaire de la situation actuelle. La mise en commun de certaines ressources devient indispensable pour assurer :

- la qualité de l'information, notamment dans le cadre de l'articulation et la continuité de service entre les différents opérateurs du SPRO et du CEP
- l'équité entre les usagers des différentes régions
- l'accès aux opportunités de formation et d'emploi de l'ensemble du territoire national pour ceux qui le souhaitent

3. Des services indispensables

Identifier les outils et ressources nécessaires aux SPRO et se prononcer sur l'opportunité et le niveau de leur mutualisation suppose de s'intéresser en premier lieu aux services dont doivent bénéficier les usagers, ainsi qu'aux services ou fonctionnalités nécessaires à l'ensemble de la chaîne de production du service (décideurs, opérateurs, professionnels...).

En termes de méthode, nous avons choisi de déterminer les services qu'il serait nécessaire de rendre à partir des besoins des différents acteurs et des lacunes de l'existant. Une première approche de faisabilité a été intégrée en examinant la proximité avec des services existants et/ou les évolutions techniques permettant d'activer des projets jusqu'alors irréalisables.

3.1. Des besoins accrus en matière de conseil et d'accompagnement

L'ambition portée par la réforme de la formation professionnelle de permettre à chacun « *d'acquérir et d'actualiser des connaissances et compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle* »¹⁶ dans un contexte d'augmentation des situations de transitions professionnelles laisse prévoir des besoins accrus en matière d'orientation professionnelle de la part des actifs.

Cet accroissement est non seulement quantitatif (davantage de personnes concernées, à davantage de moments de leur vie professionnelle) mais aussi qualitatif (davantage de services, davantage de modalités de délivrance, davantage d'individualisation).

La part relative de l'information, du conseil et de l'accompagnement dans la « chaîne de l'orientation » est donc appelée à évoluer dans le sens d'une optimisation des processus d'information permettant d'élargir les possibilités d'accès au conseil et à l'accompagnement.

Les processus de conseil et d'accompagnement mériteraient probablement d'être interrogés en tant que tels (quels usages ? quelles méthodes ? quelles garanties de qualité ?...). Toutefois, les travaux engagés à l'occasion de la mise en place du CEP, qu'il s'agisse de ceux émanant des groupes de travail conduits par la DGEFP au lancement du dispositif, ou ceux qui s'effectueront dans le cadre de l'animation du SPRO par les régions, apparaissent à même de traiter progressivement ce sujet, dans la durée.

Le présent rapport porte donc, conformément à la lettre de saisine, sur **les besoins de services associés aux processus d'information, en tant que services à part entière et en tant que support aux services de conseil et d'accompagnement.**

¹⁶ Article L6111-1 du Code du travail applicable au 1^{er} janvier 2015

3.2. ... qui nécessitent une approche rénovée et mutualisée des services d'information

Le processus d'information sur l'orientation est confronté à l'émergence de nouveaux besoins, de nouveaux usages et de nouveaux acteurs qui percutent les modèles actuels :

- L'encouragement par le législateur de l'initiative personnelle dans l'évolution professionnelle aura un impact direct sur le besoin d'aide à l'orientation.
- La pratique des actifs évolue très rapidement: généralisation des nouveaux usages numériques, expansion d'une logique « consommateur » y compris en matière de services publics et de formation qui place les actifs en situation de comparer les services et de choisir ses sources d'information et ses « prestataires »
- Les régions ont quant à elles besoin, pour développer leur politique en matière de développement économique, de formation professionnelle et en tant qu'animateur du SPRO, de capitaliser et de faire converger les bases servant à faire les diagnostics.
- Parallèlement, de nouveaux acteurs, différents des opérateurs historiques de l'AIO¹⁷ et de la formation apparaissent sur les territoires et y développent des outils d'accompagnement des actifs dans leur projet professionnel. Initialement mobilisés sur le reclassement de salariés suite à des mutations économiques, ils sont de plus en plus associés à des démarches de type GPEC¹⁸ territoriale du fait des outils de cartographie dynamique qu'ils sont capables de transposer à l'échelle d'une population donnée ou de différentes mailles géographiques.

Ces mouvements de fond mis en regard de l'état des lieux de l'existant et des premières expériences et initiatives des régions préfiguratrices du SPRO plaident pour que les différents réseaux, qui assurent les mêmes missions et doivent proposer au public en mobilité un continuum de services, s'inscrivent progressivement dans une double logique :

- de mutualisation d'outils ou données les plus pertinents de nature à faciliter la montée qualitative rapide du premier niveau d'accueil du public,
- de complémentarité pour le conseil et l'accompagnement en orientation et en évolution professionnelle, les publics ayant des besoins pouvant appeler des réponses différentes.

Les services actuels doivent donc évoluer vers :

■ Un fonds documentaire grand public plus équilibré et plus fiable

Les usagers « grand public » doivent pouvoir disposer d'une documentation¹⁹ en ligne fiable et facile d'accès de type « *catalogue à feuilleter* » portant sur :

- la description univoque des métiers et des certifications

¹⁷ Accueil-Information-Orientation

¹⁸ Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

¹⁹ Le terme documentation est employé ici de manière générique et ne préjuge pas de la nature des supports: il peut s'agir de documents écrits, d'audios ou de vidéos.

- la description des dynamiques et opportunités du marché du travail géo-localisées
- l'offre de formation géo-localisée
- l'offre d'orientation géo-localisée

L'enjeu majeur de l'évolution attendue est de garantir l'unité du contenu sur le fond, notamment dans la description des activités et des compétences, ainsi que l'homogénéité des données d'origine territoriale, quand bien même il serait choisi de diversifier les « lignes éditoriales »

Unité et homogénéité contribueront aussi à diminuer le volume d'informations qui est aujourd'hui mis à disposition, au profit d'une information plus ciblée et plus utile.

■ Un service de « cartographie dynamique » au service du projet personnel

Le service attendu, désormais techniquement accessible et dématérialisé, consiste à fournir à chaque personne qui le souhaite un véritable outil d'aide à la décision, en automatisant la mise à disposition des informations dont il a besoin au fur et à mesure de son cheminement intuitif et en lui permettant de visualiser instantanément l'incidence de ses élargissements ou rétrécissements de cibles professionnelles ou géographiques sur les opportunités d'emploi ou de formation.

Un tel outil d'aide à la décision doit notamment comporter des fonctionnalités automatisées permettant:

- de comparer son projet à des métiers existants sur sa zone de mobilité
- de comparer son profil à des référentiels de compétences
- d'établir un profil de compétences susceptible d'alimenter le contenu d'un passeport de compétences²⁰
- de disposer de l'offre de formation localisée correspondant à son projet
- de disposer des offres d'emploi correspondantes et/ou d'une liste d'entreprises susceptibles de recruter sur sa zone de mobilité
- de vérifier son éligibilité à des dispositifs ou aides personnalisés
- ...

Ce service offre une forte valeur ajoutée à son bénéficiaire dans la mesure où :

- il lui permet « en toute liberté » de tester de nombreuses hypothèses de manière itérative, ouvrant ainsi très largement le champ des possibles
- il augmente sa capacité à faire des choix étayés et à passer à l'action
- il recentre l'appui du conseiller sur le processus d'accompagnement

Ce type de service, déjà délivré par l'intermédiaire d'un conseiller chez certains opérateurs du reclassement²¹, a aussi récemment été mis en ligne dans une version à destination du grand public par la région Provence-Alpes-Côte d'Azur²².

²⁰ et tout particulièrement le Passeport d'orientation, de formation et de compétences associé au SI du CPF, tel que prévu à l'article L6323-8 du Code du travail applicable au 1^{er} janvier 2015

²¹ par exemple : ALTEDIA (filiale d'ADECCO) ou le FAF-TT (Fonds d'assurance formation du travail temporaire)

²² Cf. www.orientationpaca.fr

■ Des interfaces permettant de sécuriser la réalisation du projet

L'enjeu est de renforcer la continuité de services entre les différents acteurs et les différents outils tout au long de la chaîne orientation-formation-emploi, de manière à sécuriser la réalisation du projet.

Cela se traduit par la nécessité de rechercher l'intégration systématique aux services d'orientation de toutes les interfaces permettant de concrétiser le plan d'action qui découle d'un projet professionnel.

A titre d'exemple, il peut s'agir de fonctionnalités permettant :

- l'alimentation du passeport d'orientation, de formation et de compétences prévu dans le système d'information du CPF
- l'alimentation d'un dossier CPF ou CIF
- l'inscription directe à une session de formation
- le positionnement sur une offre d'emploi
- ...

■ Un socle de références communes à tous les opérateurs

La qualité des services délivrés par les organismes contribuant au SPRO, qu'il s'agisse des organismes fédérés autour du cahier des charges du SPRO régional, des opérateurs du CEP, ou des services d'orientation de l'éducation nationale et de l'université associés dans le cadre du partenariat Etat/région prévu à cet effet, dépend notamment de la capacité des Régions à les fédérer autour de références communes.

Ces références communes sont en effet indispensables sur le plan technique pour assurer la continuité de service lors du passage du bénéficiaire à un autre opérateur ou un autre niveau de service (langage commun et interface permettant de prendre les relais sans tout recommencer), mais aussi dans une perspective d'amélioration en continu de la performance globale du SPRO (culture commune permettant aux différents acteurs de s'impliquer dans les projets territoriaux stratégiques).

Les évolutions de services envisagées, notamment les outils de cartographie dynamique tels que décrits précédemment, reposent sur le principe d'un partage aussi large que possible avec le grand public des informations détenues par les différents acteurs de la chaîne orientation-formation-emploi. Il n'apparaît donc pas nécessaire de développer d'autres outils d'information spécifiquement dédiés aux professionnels de l'orientation; les outils envisagés peuvent, en tant que tels, constituer les références communes sur le champ du processus d'information.

Ce qui, bien sûr, ne remet pas en cause les actions de développement de compétences dont les professionnels doivent bénéficier pour s'approprier les nouveaux outils, échanger sur leurs pratiques et poursuivre leur professionnalisation,

ni les éventuels besoins d'outillage qu'ils auraient dans le cadre des processus de conseil et d'accompagnement.

■ La nécessité de restituer des données aux décideurs

Enfin, d'autres services mériteraient d'être anticipés au bénéfice cette fois des décideurs régionaux et infrarégionaux. De prime abord, et sous réserves d'investigations plus poussées auprès d'eux, au moins deux axes peuvent être entrevus :

- la possibilité de disposer de données permettant le pilotage des services délivrés (ex. indicateurs de fréquentation du site, fonctionnalités utilisées, typologie des utilisateurs, satisfaction des utilisateurs....)
- l'alimentation des projets de type GPEC territoriale, CPRDFOP²³ ... en utilisant les outils de cartographie dynamique sur une maille collective (population et/ou territoire).

A ce titre, des fonctionnalités permettant d'agréger des données territoriales et d'extraire des données via un catalogue de requête pourraient être fournies en libre accès à tous les acteurs territoriaux qui le souhaiteraient.

²³ Contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelles

4. Des ressources à partager

Le chapitre précédent a identifié des services indispensables au fonctionnement et à l'animation du SPRO. Reste à savoir sur quels outils et quelles ressources ces services doivent s'appuyer et à apprécier l'opportunité et le niveau de leur mutualisation.

4.1. La ressource essentielle : des données brutes partageables

Les difficultés rencontrées dans la maintenance des fonds documentaires actuels et l'émergence de nouveaux outils cartographiques dynamiques montrent qu'en réalité, **la délivrance des services envisagés repose essentiellement sur la qualité des données brutes et la capacité à les mettre en relation de manière ergonomique.**

Dès lors, il apparaît que **l'enjeu n'est pas tant un enjeu de mutualisation des outils qu'un enjeu de partage de « données brutes »**²⁴

Compte-tenu des services listés au chapitre précédent, les données brutes à partager doivent permettre d'alimenter la description de 6 champs :

■ La description des métiers

en s'appuyant sur :

- des référentiels nationaux décrivant :
 - les activités
 - les contextes d'exercice
 - les compétences
- une bibliothèque « qualitativement unifiée » de documents et films de présentation.

Sources potentielles : ROME Pôle Emploi²⁵, ONISEP²⁶, CIDJ²⁷, dossiers sectoriels OPCA²⁸-Branches, dossiers sectoriels OREF²⁹...

²⁴ Le terme « données brutes » est utilisé ici au sens générique ; nous détaillerons plus loin leur nature exacte

²⁵ Répertoire opérationnel des métiers et emplois

²⁶ Office national d'information sur les enseignements et les professions

²⁷ Centre d'Information et de Documentation Jeunesse

²⁸ Organisme paritaire collecteur agréé

²⁹ Observatoire régional emploi-formation

■ La description des certifications (au sens large des formations éligibles au CPF)

- RNCP
- Inventaire
- Accords de branches (pour les CQP³⁰ non inscrits)

Sources potentielles : CNCP³¹, DGT³², données DEPP

■ Les dynamiques et opportunités du marché du travail

- En dynamique (constaté et à venir) :
 - Volumes et localisation des emplois associés à un métier ou un secteur (en « stocks » d'emplois et en flux d'embauches)
 - Tendances d'évolution et perspectives de recrutement (offres d'emplois et intentions d'embauche)
 - Rémunérations
- En instantané :
 - Offres d'emploi en cours
 - Entreprises recruteuses

Sources potentielles : Enquête emploi INSEE³³, DADS³⁴/DSN³⁵ INSEE, Données et enquêtes DARES³⁶, DUE/DPAE³⁷ ACROSS³⁸, BMO³⁹ Pôle emploi, études OREF, offres d'emploi (offres agrégées Pôle emploi, autres ?...), annuaires qualifiés d'entreprises...

■ La description de l'offre de formation

- Base Offre Info étendue a minima au périmètre des formations associées aux « listes éligibles CPF »
- Bases DEPP⁴⁰/ONISEP des formations professionnelles initiales et universitaires et des établissements
- Fiches sur les dispositifs de financement et les critères d'éligibilité

Sources potentielles : CARIF, ONISEP, bases DEPP

³⁰ Certificat de qualification professionnelle

³¹ Commission nationale de certification professionnelle

³² Délégation générale du travail

³³ Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

³⁴ Déclaration annuelle des données sociales

³⁵ Déclaration Sociale Nominative

³⁶ Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques

³⁷ Déclaration unique d'embauche / Déclaration préalable à l'embauche

³⁸ Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale

³⁹ Besoins de main-d'œuvre

⁴⁰ Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance du Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

■ Le cycle de vie des offres de formation

- Places offertes en flux actualisé
- Calendrier des sessions
- Dates clés du processus de sélection et modalités de contact (« info-coll », pages de RDV...)
- Coût

Sources potentielles : organismes de formation avec filtrage CARIF

■ La description de l'offre d'orientation

- Description des offres de services (notamment CEP)
- Fiches sur les dispositifs de financement et les critères d'éligibilité
- Coordonnées des opérateurs du SPRO et du CEP
- Coordonnées des opérateurs VAE⁴¹ et Bilan de compétences
- Offre d'accompagnement VAE
- Aides et mesures localisées

Sources potentielles : DGEFP⁴², Régions

Au final, ces descriptions nécessitent de mobiliser 3 types de ressources :

- des variables descriptives s'appuyant sur des nomenclatures (FAP, NSF)
- des référentiels « porteurs de sens » (RNCP, CERTIF INFO...)
- des données de références (enquêtes INSEE)

⁴¹ Validation des acquis de l'expérience

⁴² Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

4.2. Des conditions indispensables au partage des ressources

Le partage des données doit pouvoir s'appuyer au plus vite sur des conditions qui ne sont pas réunies aujourd'hui :

■ des nomenclatures et des langages communs

La diversité des « fiches métiers », justifiée par les différents producteurs par la nécessité d'adapter la présentation des métiers aux différents types de publics, conduit à ce que chacun décrive les appellations métiers, les activités, les contextes d'exercice et les compétences de manière spécifique à chaque opérateur, voire, spécifique à chaque rédacteur.

Si la question des appellations est en partie réglée par l'existence de tables de correspondance entre les différentes nomenclatures existantes (notamment FAP⁴³/PCS⁴⁴/ROME), il n'en n'est pas de même pour les autres éléments de description des métiers.

Il convient de dépasser cette difficulté et de se doter de référentiels communs dans lesquels chaque « ligne éditoriale » pourra puiser si des adaptations sont nécessaires.

Une alerte toute particulière est à faire sur l'insuffisance actuelle d'une description « normée » des compétences. En effet, dans le lien orientation-formation-emploi, la compétence est un élément clé pour :

- se situer par rapport aux exigences d'un métier,
- recomposer un nouveau projet professionnel à partir de briques de compétences acquises dans d'autres métiers,
- spécifier la nature de la formation nécessaire à un projet,
- valoriser ses acquis (au travers d'un passeport de compétences par exemple, ou dans le cadre d'une démarche de validation des acquis de l'expérience...).

A ce jour, la seule nomenclature décrivant de manière précise et univoque les compétences est celui adossé au ROME de Pôle emploi ; les 531 fiches (qui regroupent 11 011 appellations métiers) sont en effet constituées d'une combinaison de 9 665 activités, 762 environnements de travail et 2 555 compétences dûment référencés.

De même, le langage LHEO 2.2 est encore insuffisamment utilisé pour que l'offre de formation soit décrite de manière uniforme. Par ailleurs, il est désormais urgent que son glossaire, qui constitue une référence pour les professionnels, soit actualisé pour prendre en compte les importantes évolutions des dernières années concernant les modes de financements et le positionnement des différents acteurs.

⁴³ Nomenclature des familles professionnelles

⁴⁴ Nomenclature des professions et des familles socioprofessionnelles

■ des procédures d'actualisation transparentes et permanentes

Quels que soient les émetteurs de « fiches métiers », le processus d'actualisation est actuellement trop aléatoire pour garantir le niveau de confiance nécessaire tant aux usagers, qu'aux autres utilisateurs (professionnels de l'orientation, de la formation, de l'emploi, OPCA, OPACIF...). De fait, la multiplicité même de ces référentiels rend aujourd'hui difficile la mobilisation régulière et indispensable des branches professionnelles.

Il conviendrait donc de réfléchir à des méthodes d'actualisation, régulièrement évaluées, qui permettent :

- la connexion la plus rapide possible aux évolutions des métiers et des débouchés
- une forme d'impartialité et « d'universalité » dans la description des métiers et des débouchés

■ une gouvernance des référentiels à revoir

La multiplicité des sources, l'interdépendance des producteurs de données et la diversité des utilisateurs potentiels tout au long de la chaîne orientation/formation/emploi, nécessite que la gouvernance des référentiels soit clairement installée et pilotée à un niveau national.

Plusieurs actions mériteraient d'être conduites en ce sens :

- organiser la conférence des producteurs de données et des principaux utilisateurs
- réaliser un « annuaire des référentiels » et le publier
- définir les modalités de mise à disposition des référentiels aux utilisateurs (Abonnement, Open Data...)
- désigner, au sein des producteurs de données, des « responsables de référentiels », chargés notamment d'anticiper l'impact de toute modification sur les autres utilisateurs
- ...

5. Un changement à conduire

Les chapitres précédents ont montré que la mise en œuvre, au sein des SPRO, des services d'information identifiés comme indispensables repose sur le partage de certaines données brutes et la convergence d'actions rendant possible ce partage.

Ces recommandations, si elles sont validées politiquement, appellent un changement important de la part de tous les acteurs de l'orientation. Qu'il s'agisse des décideurs, des opérateurs, ou des fournisseurs de données, un cap est à franchir tant dans la nature du rôle et des réalisations attendues que dans la manière de travailler ensemble.

Ainsi, ce rapport pourrait être suivi d'une véritable conduite de projet susceptible d'organiser les différentes actions à conduire et de fédérer les acteurs autour de l'objectif commun de changement, et s'articulant autour :

- d'un partage du diagnostic des besoins, de la validation des services indispensables et de leur priorisation dans le temps, par les membres du CNEFOP
- de la mise en place de chantiers qui aurait pour mission de décliner plus opérationnellement les recommandations du conseil

Sans préjuger de la totalité des actions que les porteurs de projet seraient amenés à identifier, les travaux pourraient être répartis en 3 chantiers pouvant être conduits de manière relativement dissociée :

Un chantier à conduire le plus rapidement possible :

■ **Chantier n°1 :**

Généralisation des outils de cartographie dynamique sur la base d'un partage des données existantes

Deux autres chantiers, visant à améliorer qualitativement les données partagées, pouvant être échelonnés dans le temps:

■ **Chantier n°2 :**

Structuration de la prise en compte et du partage des évolutions des métiers

■ **Chantier n°3 :**

Réflexion sur les référentiels de description des compétences

Ces trois chantiers sont décrits dans les fiches qui suivent.

Chantier n°1 Généralisation des outils de cartographie dynamique sur la base d'un partage de données existantes	
Objectif/Enjeux	<p>Mettre à disposition des bénéficiaires grand public et des professionnels des outils de cartographie dynamique le plus rapidement possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation de la « capacité d'autonomie du bénéficiaire » comme un levier à mobiliser immédiatement pour « donner à voir » le service rendu et « faire bouger » toute la chaîne des acteurs ▪ installation d'une chaîne complète emploi/formation/orientation pour les opérateurs du SPRO et du CEP (« effet SPRO » immédiatement visible) ▪ premier élément de référence commune pour les opérateurs
Sujets à traiter/Questions à résoudre	<p>1. Réaliser un benchmark des outils cartographiques existants pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ stabiliser le panier de données à verser au pot commun : <ul style="list-style-type: none"> • vérifier avec les producteurs de données et quelques utilisateurs avertis la pertinence des paniers suggérés. Le cas échéant, suggérer des données mieux adaptées répondant au même objectif. • garantir leur accessibilité (abonnement ? versement à l'open-data ?...) ▪ spécifier et hiérarchiser les fonctionnalités de l'outil <p>2. Arbitrer la question de la propriété et du financement de l'outil cartographique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ outil unique national (déployé ou mutualisé) ou multiplicité d'outils mais répondant à un cahier des charges unique ? ▪ reprise d'un outil existant ou développement assuré par l'un des acteurs? ▪ gouvernance des demandes d'évolution ultérieures
Livrables attendus :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparaison objectivée des solutions envisageables ▪ Expression fine de besoins permettant l'achat ou le développement de l'outil arbitré
Suggestions de personnes-ressources pour avancer sur cette phase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisateurs « avertis » (ex : régions utilisant déjà ce type d'outils, FAF TT,...) ▪ Producteurs de données ▪ Assistance à maîtrise d'ouvrage
Processus d'arbitrages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bureau CNEFOP

Chantier n°2 Structuration de la prise en compte et du partage des évolutions métiers	
Objectif/Enjeux	S'assurer que les évolutions des métiers sont identifiées et prises en compte dans les différents vecteurs d'information mis à disposition des usagers et des professionnels.
Sujets à traiter/Questions à résoudre	<p>1. Comment organiser la centralisation des « alertes métiers » en provenance des filières économiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qui doit remonter les alertes ? (branches, OPCA ?...) ▪ qui doit les centraliser ? (l'un des producteurs de référentiels métiers ? Centre-Inffo ? mission DGEFP ? mission CNCP ?...) ▪ comment déterminer le caractère significatif de l'évolution métier pressentie ou constatée ? ▪ comment organiser de manière transversale la veille sur les métiers/compétences émergentes ? <p>2. Comment sécuriser la diffusion des évolutions métiers sur l'ensemble de la chaîne orientation/formation/emploi ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à partir de quand déclencher une demande de modification des contenus dans les différents outils structurants ? ▪ comment s'assurer que l'information est prise en compte dans les fiches métiers (activités, compétences, environnements de travail), dans le processus de certification, et chez les différents opérateurs ?
Livrables attendus :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un processus de sécurisation de l'ensemble de la chaîne (allant de la détection de l'évolution métier jusqu'à son intégration dans les outils mis à disposition du grand public et des professionnels) ▪ Des scénarios possibles concernant les acteurs susceptibles de prendre en charge les différentes étapes.
Suggestions de personnes-ressources pour avancer sur cette phase	<p>A déterminer.</p> <p>Appui de la Commission des parcours professionnels et de la Commission développement des compétences pour « tester » les premières propositions de scénarios</p>
Processus d'arbitrages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bureau CNEFOP

Chantier n°3 Réflexion sur les référentiels de description des compétences	
Objectif/Enjeux	<p>La compétence est considérée tout à la fois comme une exigence pour occuper un emploi, comme un objectif de certification (et donc, de formation), comme l'« objet » à transférer dans l'exploration de mobilités professionnelles, voire comme un élément de reconnaissance...</p> <p>La qualité de la description des compétences est donc un élément central dans l'ambition de professionnalisation des personnes soutenue dans les politiques visant à la sécurisation des parcours professionnels.</p> <p>Or, cette qualité est aujourd'hui incertaine du fait d'un manque de référentiels communs à tous les acteurs.</p>
Sujets à traiter/Questions à résoudre	<p>1. Quels « référentiels compétences » sont aujourd'hui utilisés? Par qui et pour quels usages ? Quels sont leurs avantages et leurs limites ?</p> <p>2. Comment progresser vers davantage d'universalité dans la description des compétences ?: Comment améliorer la gouvernance des référentiels ? Comment augmenter le niveau d'interopérabilité des différents référentiels et/ou promouvoir un référentiel commun ?</p> <p>3. Comment anticiper les impacts du projet de règlement de la Commission européenne concernant ESCO ?</p>
Livrables attendus :	<p>Un rapport du CNEFOP contenant des recommandations.</p>
Suggestions de personnes-ressources pour avancer sur cette phase	<p>Programme de travail 2016 de la Commission des parcours professionnels, sur la base notamment d'une veille débutée dès 2015 par le Secrétariat général du CNEFOP, et en lien avec la Commission développement des compétences.</p>
Processus d'arbitrages	<p>Bureau CNEFOP</p>

6. Annexes

Liste des annexes :

6.1. Lettre de saisine	p. 29
6.2. Textes de référence SPRO et CEP	p. 32
6.3. Etat des lieux réalisé par le CNFPTLV	p. 35
6.4. Composition de la Commission parcours professionnels du CNEFOP	p. 75
6.5. Glossaire	p. 76

Annexe 6.1 Lettre de saisine



Le Ministre de l'éducation nationale

*Le Ministre du travail, de l'emploi,
de la formation professionnelle
et du dialogue social*

Paris, le **4 MARS 2014**

Madame la Présidente,

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne, tout au long de sa vie. L'article L.6111-3 du code du travail rappelle que « toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle ».

L'orientation tout au long de la vie doit permettre de favoriser la construction du projet personnel et professionnel, faciliter l'insertion dans l'emploi et sécuriser les transitions professionnelles. Elle s'inscrit dans une démarche citoyenne d'émancipation, d'insertion professionnelle et de choix de projet de vie.

La décision 20 du pacte de compétitivité, adopté le 6 novembre 2012, a pour objectifs d'« assurer une évaluation permanente de l'adaptation de l'offre des formations aux besoins de compétences des employeurs et amorcer dès 2013 la mise en place d'un nouveau service public de l'orientation », qui permettra de répondre aux besoins d'accompagnement de chaque personne, dans une visée de formation, d'insertion professionnelle, d'acquisition ou de renforcement de son autonomie, et dans un objectif de développement social et économique des territoires.

Madame Danielle KAISERGRUBER
Présidente du Conseil national de la formation professionnelle
tout au long de la vie (CNFPTLV)
Immeuble les Borromées 2
1 Avenue du Stade de France
93210 SAINT DENIS LA PLAINE

Le projet de loi relatif à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, présenté en conseil des ministres le 22 janvier dernier, définit le nouveau contour du service public de l'orientation, organisé régionalement. Une expérimentation est en cours, dans huit Régions volontaires¹, des modalités d'animation et de coordination de ce service public, en préfiguration de sa future organisation, sur une base conventionnelle et de volontariat des acteurs locaux.

Dans ce contexte, un groupe de travail réunissant au niveau national l'ensemble des ministères concernés², et des régions préfiguratrices a élaboré un cadre méthodologique en anticipation du futur service public de l'orientation. Des travaux menés ont résulté une charte de l'expérimentation et la définition d'un cadre opérationnel, transmis aux préfets de région le 23 septembre dernier, et dont vous trouverez copie ci-joint.

En complément de ces travaux, **nous souhaitons qu'une réflexion soit rapidement engagée sur les outils et les ressources à la disposition des acteurs nationaux et locaux du service public de l'orientation ainsi que sur les pistes de mutualisation possibles de tout ou partie de ces outils.**

Elle s'inscrit dans la continuité des préconisations du rapport des inspections générales sur le service public de l'orientation tout au long de la vie³, lesquelles préconisent d'une part un pilotage national renforcé tenant compte du partage de compétences entre l'État, les Régions et les partenaires sociaux, d'autre part le renforcement voire l'émergence d'outils mieux mutualisés, au service d'un usage à destination du grand public et des professionnels de l'orientation.

A cet effet, il conviendrait de :

- 1) **Procéder à un état des lieux des sources informationnelles existantes**, et d'analyser sur cette base, les informations pertinentes et nécessaires pour permettre aux individus de réaliser des choix éclairés en matière d'orientation tout au long de la vie.

Cet état des lieux distinguera les informations utilisées par nature (emplois, métiers, formations, offre de service en accompagnement...), usages (grand public, professionnels de l'orientation, décideurs, financeurs), origine (nationale, régionale, locale, voire interne à la structure) et niveau de diffusion dans les réseaux de l'orientation (typé de support et audience, stratégie de diffusion par l'organisme en charge de sa production et de sa valorisation, utilisation dans le cadre des sessions de professionnalisation des acteurs).

- 2) **S'interroger sur l'opportunité et la faisabilité de la création d'un portail d'accès unique aux différentes ressources disponibles, permettant aux utilisateurs de consulter une base documentaire nationale commune, accessible et partagée par l'ensemble des réseaux du service public de l'orientation**, qui permettrait à chaque réseau de centrer son effort sur l'adaptation/contextualisation de l'information en fonction des besoins locaux.

¹ Rhône-Alpes, Centre, Pays de la Loire, Bretagne, Limousin, Aquitaine, Poitou-Charentes et Auvergne

² Education nationale, enseignement supérieur et recherche, emploi et formation professionnelle, agriculture, sports jeunesse et artisanat, commerce et tourisme,

³ Rapport le service public de l'orientation état des lieux et perspectives de mars 2013

En particulier, il conviendra d'étudier les leviers de nature à faciliter et enrichir, au niveau régional, la territorialisation des informations relatives à l'offre de formation, ainsi qu'à l'insertion dans l'emploi.

- 3) Mieux cerner les nouveaux usages des outils et supports de l'information dématérialisée (ex. réseaux sociaux, outils en ligne...), explorer les moyens propres à diffuser largement l'information, à favoriser son appropriation par le grand public, ainsi qu'à développer l'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur à l'égard des sites et systèmes d'information qui leur sont accessibles.

La réflexion engagée permettra d'alimenter les travaux en cours sur la mise en œuvre du compte personnel formation et du conseil en évolution professionnelle.

Ce groupe de travail, dont vous assurerez le pilotage et la coordination, devra réunir les financeurs, les producteurs de ressources et leurs utilisateurs.

À ce titre, il est souhaitable que soient représentés, outre les ministères concernés, les régions expérimentatrices et l'ARF, les opérateurs (l'ONISEP, Pôle emploi, Centre-Inffo, les CARIF-OREF, les SAIO, les CIDJ), le FPSPP en tant qu'animateur du réseau des OPACIF (opérateurs du conseil en évolution professionnelle), ainsi que la DARES.

Pour la réalisation de ses travaux, le CNFPTLV pourra s'appuyer en tant que de besoin sur les services de la DGESCO, de la DGEFP, mais aussi l'ONISEP et Centre-Inffo, identifiés comme des centres de ressources et d'appui majeurs sur ces sujets.

Les conclusions de ce groupe de travail, devront nous être remises au plus tard au début juillet 2014. Nous vous remercions de bien vouloir saisir votre Conseil de cette demande.

Nous vous prions de croire, Madame la Présidente, en l'assurance de notre considération distinguée.



Vincent PEILLON



Michel SALIN

■ SPRO

Code du travail - 6^{ème} partie - Livre 1^{er} - Titre 1^{er}

Section 2: L'orientation professionnelle tout au long de la vie (*Modifiée par LOI n°2014-288 du 5 mars 2014*)

Article L6111-3

Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle, au titre du droit à l'éducation garanti à chacun par l'article L. 111-1 du code de l'éducation.

Le service public de l'orientation tout au long de la vie garantit à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux. Il concourt à la mixité professionnelle en luttant contre les stéréotypes de genre.

L'Etat et les régions assurent le service public de l'orientation tout au long de la vie.

L'Etat définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui, notamment, des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services communs internes aux universités chargés de l'accueil, de l'information et de l'orientation des étudiants mentionnés, respectivement, aux articles L. 313-5 et L. 714-1 du même code, il met en œuvre cette politique dans ces établissements scolaires et d'enseignement supérieur et délivre à cet effet l'information nécessaire sur toutes les voies de formation aux élèves et aux étudiants.

La région coordonne les actions des autres organismes participant au service public régional de l'orientation ainsi que la mise en place du conseil en évolution professionnelle, assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience.

Les organismes mentionnés au dernier alinéa de l'article L. 6111-6 du présent code [*NDLR=opérateurs CEP*] ainsi que les organismes consulaires participent au service public régional de l'orientation.

Une convention annuelle conclue entre l'Etat et la région dans le cadre du contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles prévu au I de l'article L. 214-13 du code de l'éducation détermine les conditions dans lesquelles l'Etat et la région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives dans la région.

Article L6111-4

Il est créé un service dématérialisé gratuit et accessible à toute personne, lui permettant :

- 1° de disposer d'une première information et d'un premier conseil personnalisé en matière d'orientation et de formation professionnelles
- 2° d'être orientée vers les structures susceptibles de lui fournir les informations et les conseils nécessaires à sa bonne orientation professionnelle.

Une convention peut être conclue entre l'Etat, les régions et le fonds visé à l'article L. 6332-18 [=FPSP] pour concourir au financement de ce service.

Article L6111-5

Sur le fondement de normes de qualité élaborées par la région à partir d'un cahier des charges qu'elle arrête, peuvent être reconnus comme participant au service public régional de l'orientation tout au long de la vie les organismes qui proposent à toute personne un ensemble de services lui permettant :

- 1° De disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ;
- 2° De bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme.

Section 4 : Supports d'information

Article L6111-7 (Créé par LOI n°2014-288 du 5 mars 2014)

Les informations relatives à l'offre de formation professionnelle sur l'ensemble du territoire national et aux perspectives du marché de l'emploi correspondant à ces formations sont intégrées à un système d'information national, dont les conditions de mise en œuvre sont déterminées par décret en Conseil d'Etat.

Code du travail - 6^{ème} partie - Livre 1^{er} - Titre II

Section 2 : Coordination avec les branches professionnelles, le service public de l'emploi et le service public de l'orientation

Article L6121-5 (Créé par la LOI n°2014-288 du 5 mars 2014)

La région et les autres structures contribuant au financement de formations au bénéfice de demandeurs d'emploi s'assurent que les organismes de formation qu'ils retiennent informent, préalablement aux sessions de formation qu'ils organisent, les opérateurs du service public de l'emploi et du conseil en évolution professionnelle mentionnés au titre Ier

du livre III de la cinquième partie et à l'article L. 6111-6 des sessions d'information et des modalités d'inscription en formation.

Ces organismes informent, dans des conditions précisées par décret, l'institution mentionnée à l'article L. 5312-1 [= *Pôle emploi*] de l'entrée effective en stage de formation d'une personne inscrite sur la liste des demandeurs d'emploi.

Article L6121-6 (Créé par LOI n°2014-288 du 5 mars 2014)

La région organise sur son territoire, en coordination avec l'Etat et les membres du comité paritaire interprofessionnel régional pour l'emploi et la formation et en lien avec les organismes de formation, la diffusion de l'information relative à l'offre de formation professionnelle continue.

■ CEP

Code du travail - 6^{ème} partie - Livre 1^{er} - Titre 1^{er}

Section 3: Le conseil en évolution professionnelle

Article L6111-6 (Créé par LOI n°2014-288 du 5 mars 2014)

Toute personne peut bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel. Ce conseil gratuit est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation mentionné à l'article L. 6111-3.

Le conseil accompagne les projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires. Il facilite l'accès à la formation, en identifiant les qualifications et les formations répondant aux besoins exprimés par la personne et les financements disponibles, et il facilite le recours, le cas échéant, au compte personnel de formation.

L'offre de service du conseil en évolution professionnelle est définie par un cahier des charges publié par voie d'arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle. Cette offre prend notamment en compte l'émergence de nouvelles filières et de nouveaux métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique.

Le conseil en évolution professionnelle est assuré par les institutions et organismes mentionnés au 1° bis de l'article L. 5311-4 [NDLR= *CAP EMPLOI*] et aux articles L. 5312-1 [NDLR= *Pôle emploi*], L. 5314-1 [NDLR= *Missions locales*] et L. 6333-3 [NDLR= *OPACIF*], par l'institution chargée de l'amélioration du fonctionnement du marché de l'emploi des cadres créée par l'accord national interprofessionnel du 12 juillet 2011 relatif à l'Association pour l'emploi des cadres [NDLR= *APEC*], ainsi que par les opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles mentionné à l'article L. 6123-3.

Annexe 6.3 Etat des lieux des outils et ressources à disposition des acteurs nationaux et locaux du service public de l'orientation



**Etat des lieux des outils et ressources
à disposition des acteurs
nationaux et locaux
du service public de l'orientation**

- Septembre 2014 -

**Synthèse des travaux conduits par le groupe de travail CNFPTLV
suite à la saisine du CNFPTLV du 4 mars 2014
par le Ministre de l'Education Nationale,
et le Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle
et du Dialogue social.**

Sommaire de l'état des lieux

Avant propos	37
Introduction	39
Partie 1 : Etat des lieux des informations et services disponibles	43
1.1 La nature et le contenu de l'information disponible	43
1.1.1 Les informations quantitatives et statistiques	43
1.1.2 La connaissance des métiers	45
1.1.3 Les diplômes, titres et certifications.....	46
1.1.4 L'offre de formation initiale et continue.....	47
1.1.5 Les dispositifs d'aides au départ en formation	48
1.2 Les services délivrés	49
1.2.1 Les services d'information numériques et téléphoniques	49
1.2.2 Les manifestations d'information collective	53
1.2.3 Le conseil en face à face.....	54
1.2.4 Les passeports de compétences	55
1.2.5 De nouvelles approches des services.....	56
1.3 Les langages utilisés pour coordonner les systèmes d'information	58
Partie 2 : Etat des lieux des outils et ressources disponibles chez les principaux opérateurs nationaux de l'orientation	59
2.1 Les outils mutualisés du réseau des Carif-Oref (RCO).....	59
2.2 Le portail « Orientation pour tous » du Centre Inffo	61
2.4 Le système d'information documentaire de l'ONISEP	64
2.5 Les outils de Pôle emploi.....	67
Partie 3 : La satisfaction de l'utilisateur	69
3.1 La nécessité de prendre en compte la satisfaction	69
3.2 La nécessité de réfléchir au maillage infra territorial	69
3.3 La nécessité de garantir l'accessibilité des services	70
3.4 Comment mesure-t-on aujourd'hui la satisfaction ?	70
Annexe A : Liste des participants au groupe de travail CNFPTLV	73
Annexe B : Liste des personnes auditionnées par le groupe de travail CNFPTLV	74

Avant propos

Les Ministres en charge de l'éducation nationale et du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social ont souhaité que le Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie conduise une réflexion sur les outils et ressources à disposition des acteurs nationaux et locaux du service public de l'orientation ainsi que sur les pistes de mutualisation possibles de tout ou partie de ces outils.

Cette saisine ministérielle se situe dans le prolongement de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale du 5 mars 2014 définissant le nouveau contour du service public régional de l'orientation, de l'expérimentation conduite dans huit régions volontaires⁴⁵ autour des modalités d'animation et de coordination de ce service public et du cadre méthodologique élaboré au niveau national entre les huit régions et les ministères concernés.

Un groupe de travail, composé de membres du Conseil national et d'opérateurs de l'orientation s'est constitué. Il s'est réuni quatre fois entre avril et juin 2014. Le groupe de travail a été à l'image du futur Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle en réunissant les acteurs du quadripartisme (Etat, Régions, partenaires sociaux salariés et employeurs), des partenaires économiques et des opérateurs.

Treize auditions institutionnelles et dix-sept entretiens techniques sur site ont été conduits et ont permis d'alimenter les réflexions et les débats au cours des réunions ainsi que les illustrations dans le cadre de ce rapport.

Compte tenu des objectifs de la saisine, le groupe de travail n'a pas souhaité aborder les thématiques suivantes : l'analyse des besoins en orientation du côté des professionnels et des individus ni l'évaluation des outils, des ressources et de leur utilisation. Le rapport ne préjuge pas des initiatives prises par les Conseils régionaux dans la construction et la coordination de leur SPRO, mais vise à apporter des éléments de connaissance des outils existants, mobilisables et, le cas échéant, mutualisables tout en s'efforçant de mieux cerner les nouveaux usages de l'information via l'innovation et à prendre en compte la mesure de la satisfaction de l'utilisateur.

Ce rapport a été rédigé par Carole ABOAF et Christophe USSELIO LA VERNA, conseillers techniques au CNFPTLV, qui adressent leurs vifs remerciements aux participants du groupe de travail et aux personnes auditionnées.

⁴⁵ Rhône-Alpes, Centre, Pays de la Loire, Bretagne, Limousin, Aquitaine, Poitou-Charentes et Auvergne

Introduction

Le contexte de la saisine

La loi du 5 mars 2014 organise une réforme de l'orientation qui conforte le droit à l'orientation reconnu en 2009 mais recherche une meilleure effectivité de ce droit au moyen d'une meilleure coordination dont les principaux leviers sont les suivants :

- Le label national SPO (service public de l'orientation) est supprimé et remplacé par un chef de filât reconnu aux régions, désormais responsables de la coordination et de l'animation des acteurs du service public régional de l'orientation (SPRO)⁴⁶ ainsi que du suivi du conseil en évolution professionnelle.
- Une diversité d'acteurs assumée⁴⁷, tous les partenaires du SPRO étant assurés de conserver leurs rattachements administratifs et hiérarchiques, leurs spécificités statutaires et leurs missions.
- Le partenariat Etat (Education nationale et DIRECCTE) / Conseil régional sur le champ de l'orientation est renforcé via le renouvellement de la procédure d'élaboration des cartes de formations professionnelles initiales et la création de nouveaux outils communs de pilotage pour la coordination du SPRO et des Centre d'information et d'orientation (CIO), ou encore les conventions de coordination Etat/région/service public de l'emploi ayant des responsabilités sur le champ de l'orientation, ainsi que les contrats de plan régionaux de développement de l'orientation et de la formation professionnelle (CPRDOFP).
- La clarification des conditions d'élaboration des outils assurant l'information relative à l'offre de formation professionnelle disponible, avec une base de données nationale désormais définie par la loi et une responsabilité officialisée des régions sur l'élaboration desdites données au niveau régional.

Pour autant, s'agissant de la question des « outils » utiles aux conseillers, comme à l'ensemble des actifs et des scolaires en recherche d'informations et de conseils pour penser et faire ses choix d'orientation professionnelle, l'exercice de préfiguration du SPRO initié dès le printemps 2013 a rapidement permis de mettre en exergue le fait que la multiplicité des acteurs de l'orientation s'accompagnait d'une multiplicité d'outils d'information non coordonnés entre eux et à la qualité variable, préjudiciable à l'opinion que le grand public peut se faire des informations diffusés par les services publics du champ. Avec l'évolution rapide des usages en matière de recherche d'information par internet et les réseaux sociaux, qui valorise de plus en plus l'information des pairs, issus de l'expérience de terrain, cette situation pourrait rapidement conduire à disqualifier tout ou partie de ce matériel pourtant essentiel.

C'est pourquoi l'analyse unanime du comité de pilotage de préfiguration du service public régional de l'orientation a conclu à la nécessité d'accompagner la réforme de la coordination

⁴⁶ La loi prévoit, à l'article L.6121-2 que la « région organise et finance le service public régional de l'orientation professionnelle [...] », ainsi, « toute personne cherchant à s'insérer sur le marché du travail dispose, quel que soit son lieu de résidence, du droit d'accéder à une formation professionnelle afin d'acquérir un premier niveau de qualification, de faciliter son insertion professionnelle, sa mobilité ou sa reconversion [...]. A cette fin, la région assure l'accès gratuit à une formation professionnelle conduisant à un diplôme ou à un titre à finalité professionnelle classé au plus au niveau IV et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles [...] ».

⁴⁷ 8 500 structures, une vingtaine de réseaux et plus de 35 000 professionnels – « Le service public de l'orientation (SPO) : état des lieux et perspectives dans le cadre de la prochaine réforme de la décentralisation », rapport IGAS, IGAENR, IGEN, janvier 2013

régionale du SPRO d'une réforme structurelle, portée au niveau national, des outils à disposition de l'ensemble des acteurs. Cette dynamique devrait permettre et promouvoir des démarches de mutualisation, gages de cohérence renforcée, dès lors qu'elle inclut également une réflexion sur les services numériques attendus à créer au sein du service public pour accompagner l'évolution des usages en matière de recherche d'information.

La nécessité d'un état des lieux des outils existants, à la recherche des leviers d'une mutualisation renforcée

Au niveau national, aux côtés des différents opérateurs nationaux existants et des outils qu'ils ont développés, la loi du 24 novembre 2009 a souhaité, suivant une logique fédérative, la mise en place d'un service téléphonique unique et national, porté par la Direction de l'information légale et administrative (DILA), et d'un portail Internet national sur l'orientation « Orientation pour tous » dont l'élaboration et la gestion ont été confiées à Centre Inffo.

Au niveau régional, la plupart des régions souhaitent « prendre appui » sur la dynamique partenariale de la labellisation engendrée par le SPO en la croisant avec les autres acteurs, outils et ressources présents sur l'ensemble de leurs territoires et construits depuis plusieurs années dans une logique de mutualisation et de diffusion de l'information (sites : ETOILE en région Centre ; NADOZ en région Bretagne ...). L'objectif affiché est de faire évoluer les acteurs du SPRO « au plus proche des besoins du territoire, de ses hommes et de ses entreprises ».

En revanche, aucun travail de recensement des outils dispersés chez les multiples opérateurs du champ ni d'étude sur leur adéquation au regard des besoins des bénéficiaires finaux, quelque soit ce public, n'a été réalisé à l'époque et depuis lors. C'est tout l'objet de la saisine ministérielle du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie (CNFPTLV) en date du 4 mars 2014.

La première partie du rapport dresse un état des lieux des sources informationnelles existantes. Ainsi, seront évoquées les informations disponibles selon leur nature et leur contenu, les différents services d'information à destination des individus, ainsi que la satisfaction de l'utilisateur et les nouveaux usages de l'information.

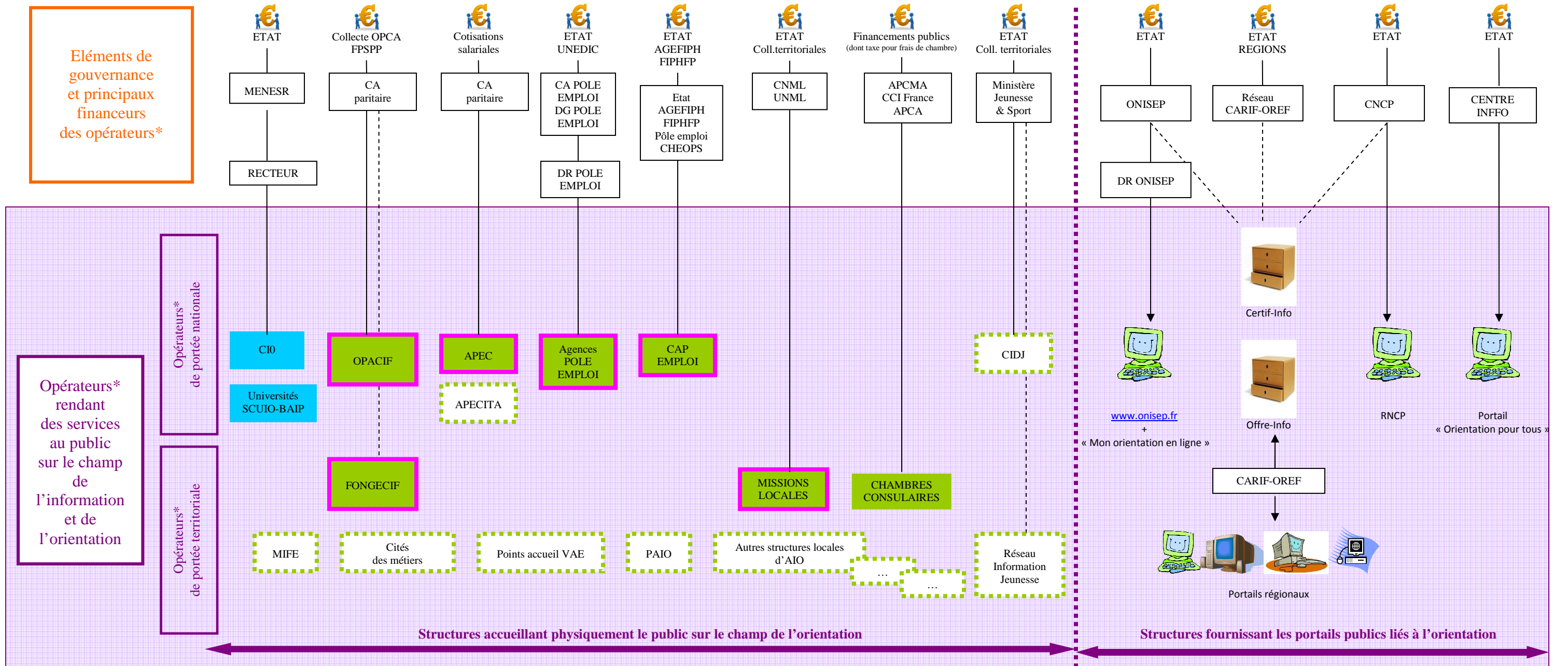
La seconde partie fait un zoom sur les matériaux et outils disponibles chez les quatre acteurs majeurs que sont les CARIF-OREF, le Centre Inffo, l'ONISEP et Pôle Emploi.

Le schéma ci-après positionne les différents acteurs présentés ci-dessus selon leur périmètre d'intervention (national / territorial), la nature de leur mission (accueil physique du public / fournisseur d'outils publics) et dans la perspective de l'organisation du SPRO à compter du 1^{er} janvier 2015.

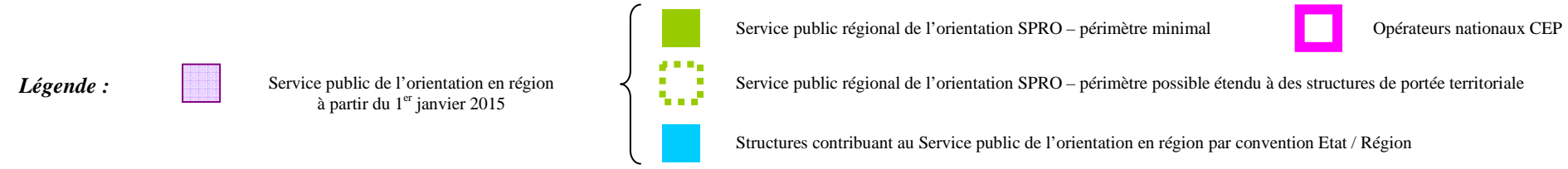
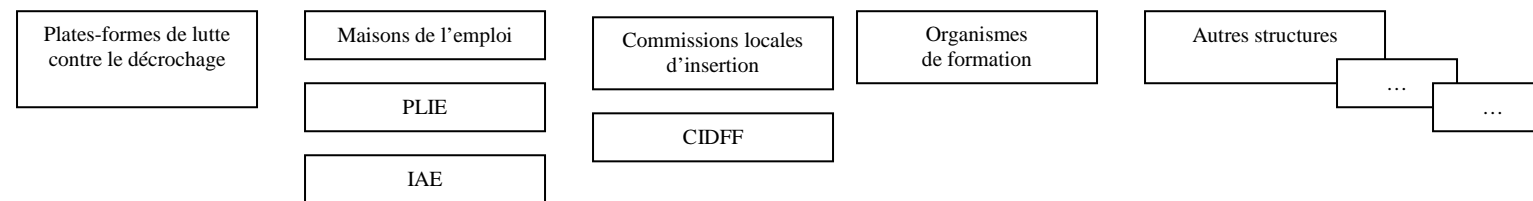
NB : le terme opérateur utilisé dans le schéma est entendu au sens générique, comme « acteur produisant des services » ; il ne préjuge pas du statut juridique ou administratif de la structure concernée.

LES OPERATEURS* DE L'ORIENTATION

(* le terme opérateur est entendu ici de manière générique, comme « acteur produisant des services » ; il ne préjuge pas du statut juridique ou administratif de la structure)



Acteurs information / emploi / insertion susceptibles de relayer vers les opérateurs de l'orientation



Partie 1 : Etat des lieux des informations et services disponibles

La lettre de saisine a invité le groupe de travail à procéder à un état des lieux des sources informationnelles existantes. Cette partie permettra d'identifier ces sources selon leur nature (données quantitatives et statistiques ; connaissance des métiers ; certifications ; formations initiales et continues ; dispositifs susceptibles d'accompagner l'individu en formation). Seront également abordés les services d'information à destination des individus (numériques, téléphoniques, conseil en face à face,...), ainsi que la satisfaction de l'utilisateur et les nouveaux usages en matière d'information.

1.1 La nature et le contenu de l'information disponible

Le fait de procéder à un état des lieux des sources informationnelles existantes fait apparaître un très grand nombre d'informations concourant à une orientation professionnelle réussie. Ainsi, lorsque l'on aborde le contenu de l'information sur l'orientation, il est essentiel de rappeler que tout ne se résume pas à la seule connaissance des diplômes, des formations, des métiers et des filières. Il faut prendre en compte l'ensemble des informations produites par différents acteurs, en vue d'une utilisation par le grand public et/ou par les professionnels et dont l'objectif initial n'était peut être pas de concourir à une meilleure connaissance de l'information sur l'orientation. Ainsi, ces données peuvent être considérées comme étant de nature différente, provenant de sources variées, mais que l'on répartira en « cinq grandes familles » :

- les données quantitatives et statistiques,
- celles concernant les métiers,
- les certifications,
- les informations sur les formations initiales ou continues (description des formations et offre de formation),
- les dispositifs susceptibles d'accompagner le public vers la formation.

Selon les producteurs de données, ces informations peuvent être produites nationalement et/ou régionalement, et déclinables sur les territoires en fonction des besoins locaux. En cela, elles constituent une véritable richesse dans la constitution de la « boîte à outils » potentielle du SPRO.

1.1.1 Les informations quantitatives et statistiques

Les membres du groupe de travail et les différents acteurs rencontrés sur les territoires ont insisté sur le nécessaire outillage quantitatif et statistique pour améliorer l'information diffusée auprès du grand public.

Les statistiques que l'on pourrait considérer comme étant utiles à une bonne orientation professionnelle sont liées à l'emploi et au marché du travail. Elles utilisent des données économiques sur les populations, les entreprises, données conjoncturelles, de long terme ou prospectives ; des données sociales comme les entrées en formation initiale, le devenir et l'insertion des diplômés, des suivis de cohorte...

Ces données sont produites principalement par les producteurs de données des ministères et établissements sous tutelle. L'INSEE, la DARES, la DEPP, le CEREQ, le CREDOC, le CEE, France Stratégie en sont quelques exemples. De leurs côtés, les observatoires de branches (Observatoires prospectifs des métiers et des qualifications) mènent des enquêtes spécifiques qu'ils exploitent en sus des données nationales pour les besoins du secteur et

des salariés. De même au niveau **régional ou local**, des productions spécifiques, souvent sous l'égide des Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation (OREF), permettent d'obtenir des données déclinées régionalement et souvent en fonction d'un secteur, d'une branche ou sur un territoire précis. Il est de pratique courante, qu'un OREF, à travers un des partenariats multiples existants avec les branches, apporte des éléments de connaissance sur la branche sur un territoire souhaité, en utilisant les données nationales déclinées régionalement.

Ces données sont ensuite intégrées dans les bases de données des acteurs pour être exploitées selon les différents besoins des secteurs, des branches et des territoires. Il peut alors s'agir, comme nous le verrons, de bases de données (terme générique), mais aussi d'exploitations complexes avec cartographies, graphiques évolutifs, études autour de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour les branches professionnelles, etc.

Les enquêtes et études sont nombreuses ; citons parmi tous les travaux produits l'enquête sur les besoins en main d'œuvre (BMO) de Pôle Emploi **déclinable régionalement**, l'enquête Emploi de l'INSEE, enquête nationale, ainsi qu'une étude relative à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences réalisée dans une région.

Exemples

- **L'enquête annuelle Besoins en Main-d'œuvre (BMO)** est une initiative de Pôle emploi, réalisée avec les directions régionales et le concours du Crédoc. Elle mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir en adressant un questionnaire à plus de 1,6 million d'établissements afin de connaître leurs besoins en recrutement par secteur d'activité et par bassin d'emploi.

Elle permet ainsi d'anticiper les difficultés de recrutement, d'améliorer l'orientation des demandeurs d'emploi vers des formations ou des métiers en adéquation avec les besoins du marché du travail, d'informer les demandeurs d'emploi sur l'évolution de leur marché du travail et les métiers porteurs.

Pôle Emploi a indiqué accepter de mettre ses outils à disposition des acteurs notamment régionaux sous l'égide du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNEFOP).

- **L'enquête Emploi réalisée par l'INSEE** depuis 1950 contient des informations très nombreuses sur les conditions d'emploi (type de contrat, temps de travail, profession, sous-emploi, etc.), les situations de non-emploi (méthodes de recherche d'emploi, études, retraite, etc.) et les caractéristiques des personnes (sexe, âge, diplôme, expérience et ancienneté, etc.).

Elle fournit aussi des données sur les professions, l'activité des femmes ou des jeunes, la durée du travail, les emplois précaires. Elle permet de mieux cerner la situation des chômeurs et les changements de situation vis à vis du travail.

Depuis 2003, l'enquête Emploi est trimestrielle et sa collecte auprès d'un échantillon de ménages, est réalisée en continu sur toutes les semaines de chaque trimestre.

Cette enquête vise également à observer à la fois de manière structurelle et conjoncturelle la situation des personnes sur le marché du travail.

Elle s'inscrit dans le cadre des enquêtes "Forces de travail" défini par l'Union européenne ("Labour Force Survey").

La filière automobile en Bourgogne : diagnostic dans le cadre de la GPEC et de l'anticipation des mutations économiques.

En décembre 2009, la Région et la DIRECCTE ont décidé de cofinancer une étude portant sur les métiers, emplois et compétences de la filière automobile en Bourgogne dans une optique territoriale. Le portage de cette étude a été confié au comité territorial de la charte automobile de Bourgogne, lequel a mandaté l'Union des industries de la métallurgie Bourgogne (UIMB) pour gérer l'appui technique auprès du C2R (Carif-Oref) Bourgogne. Cette étude a été lancée le 2 Février 2010. Le cahier des charges portait sur deux axes :

- Développer une connaissance partagée et dynamique des métiers, emplois et compétences ainsi que de leurs évolutions dans les zones d'emploi bourguignonnes à partir des données existantes, afin de fournir des indicateurs actualisables.

- Compléter l'observation par une analyse qualitative permettant d'éclairer les décisions du comité territorial.

1.1.2 La connaissance des métiers

Les informations de contexte et de connaissance des métiers présentent la description des métiers, leurs conditions d'exercice, les conditions de travail, le niveau des rémunérations, les évolutions professionnelles et salariales possibles, et souvent aussi les types de formation et niveaux requis.

Sur ces outils, les fiches métiers de l'ONISEP et le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) de Pôle emploi sont les deux catalogues quasi exhaustifs de fiches métiers, utilisées par la plupart des professionnels de l'orientation, mais aussi par le grand public.

Les branches et les organisations professionnelles construisent des fiches aux informations plus précises et spécifiques pour les métiers de leur ressort ; c'est également le cas des chambres consulaires notamment pour les métiers de l'artisanat ou d'entrepreneuriat. Ces fiches servent souvent d'appui à l'ONISEP et à Pôle Emploi.

Les informations produites sont retravaillées et réutilisées dans des contextes particuliers pour des besoins spécifiques des acteurs de terrain selon leur public et leur territoire. C'est le cas des rédacteurs du Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) qui ne sont pas producteurs d'informations, mais retraitent et mettent en forme l'information disponible pour les besoins de leur public.

On assiste également à des créations ou réécritures de fiches par des acteurs de terrain : par exemple un CIO nous a indiqué avoir créé une fiche sur les métiers du sanitaire et social en réponse à de multiples demandes du public accueilli.

Sur les sites Internet, les fiches métiers sont de plus en plus souvent accompagnées de vidéos de présentation et de témoignages de professionnels sur leur métier, ce qui manifeste une volonté d'une meilleure qualité et d'une meilleure accessibilité à tous de l'information dispensée.

Des acteurs privés et/ou à co-financement public et/ou associatifs, participent également à cette connaissance des métiers en réécrivant également des fiches métiers, dont l'information première provient des sources et acteurs publics. Citons ici, l'Étudiant, Studyrama, les mutuelles, les compagnies d'assurances,...

Les 600 fiches métier de l'ONISEP contiennent des informations sur la nature du travail, les compétences requises, les lieux d'exercice et les statuts, les salaires et le marché du travail, la formation, les ressources d'information externes (branches, etc.). Elles sont issues du **système d'information documentaire de l'ONISEP (IDEO)** décrit dans la partie 2 de ce rapport.

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois de Pôle emploi (ROME) est composé de 14 grands domaines, 110 domaines professionnels, 531 fiches métier, près de 11 000 appellations et 12500 activités et compétences clés. C'est un répertoire enrichi quotidiennement pour refléter la réalité du marché. Un métier est modifié ou ajouté s'il bénéficie d'un consensus entre les acteurs ayant défini son périmètre d'activités et de compétences.

Chaque fiche métier est composée des appellations correspondantes, de la définition du métier, des conditions d'accès, des conditions d'exercice de l'activité, des compétences de base (communes à l'ensemble des appellations de la fiche, elles représentent le « cœur de métier »), des compétences spécifiques (caractéristiques de situations de travail particulières), des environnements de travail, d'une rubrique « Mobilité professionnelle » permettant d'identifier les métiers accessibles directement et les métiers envisageables avec une adaptation ou une formation.

.../...

.../...

Pour faciliter le travail d'orientation des conseillers en fonction du profil de la personne, la totalité des 531 fiches ROME classent les 12.000 activités avec le code RIASEC (Réaliste, Investigateur, Artiste, Social, Entreprenant et Conventionnel) qui définit une typologie des intérêts professionnels.

Dans le cadre de **Actuel-Cidj, le Centre d'information et de documentation jeunesse** propose une encyclopédie utilisable en auto-documentation ou dans le cadre d'un accompagnement individuel ou d'ateliers : 330 dossiers thématiques, 40 000 adresses d'organismes ressources et d'établissements de formation, 8 000 sites internet sélectionnés pour répondre aux questions sur les études, les métiers, les stages, l'emploi, la mobilité internationale, la vie quotidienne.

Cet outil existe en version papier et en version web sur abonnement payant. La version web comporte les 330 dossiers thématiques de la version papier, avec en plus, 200 vidéos métiers et un espace pro (articles d'actualité, dossiers particuliers sur l'emploi, les réformes...).

Ces descriptions des métiers sont par ailleurs relayées au travers d'outils d'animation permettant de diversifier les modes d'appropriation par les publics. A ce titre, les chambres consulaires ont par exemple développé des outils ludiques d'aide à la découverte de leurs métiers pour promouvoir l'apprentissage auprès des jeunes.

Les outils d'aide à la découverte des entreprises, des filières et des métiers des Chambres de commerce et d'industrie comportent :

- des outils d'animation : diaporama, Jeu des 7 familles, Puzzle... ainsi que 4 outils pédagogiques à destination des établissements scolaires et des CIO : « Les métiers de l'entreprise », « L'alternance et l'apprentissage », « Dessine-moi un chef d'entreprise »
- 5 quizz sur le web pour découvrir les métiers de l'industrie et sensibiliser à l'entrepreneuriat
- un outil de découverte des métiers de l'industrie en fonction des centres d'intérêt et de la personnalité (en partenariat avec la fondation JAE)

Le groupe de travail a pointé l'existence de plusieurs fiches métiers, aux contours et aux informations différentes et aux écritures variées. Il ressort des différents débats que les opérateurs s'accordent sur le fait que le contenu diffusé doit être actualisé en permanence, en cohérence avec les métiers, emplois et réalité professionnelle, objectivé avec les sources et de qualité. Ils insistent par contre sur la l'opportunité d'avoir des lignes éditoriales et un développement de l'information différents en fonction des publics auxquels ils s'adressent.

1.1.3 Les diplômes, titres et certifications

L'information sur les diplômes, titres et certifications est présente et diffusée via différents outils existants au niveau national.

Au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sont enregistrés de droit, les **diplômes et titres à finalité professionnelle** créés après avis d'instances consultatives **et délivrés au nom de l'Etat**.

Les autres diplômes et titres à finalité professionnelle peuvent être enregistrés au RNCP à la demande des organismes ou instances les ayant créés et après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP). **Les certificats de qualification professionnelle créés par les branches professionnelles (CQP)** peuvent également être enregistrés au RNCP, à la demande des organismes ou instances les ayant créés et après avis conforme de la CNCP.

Les certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle doivent être recensées dans un **inventaire spécifique** (loi du 25 novembre 2009) établi par la CNCP.

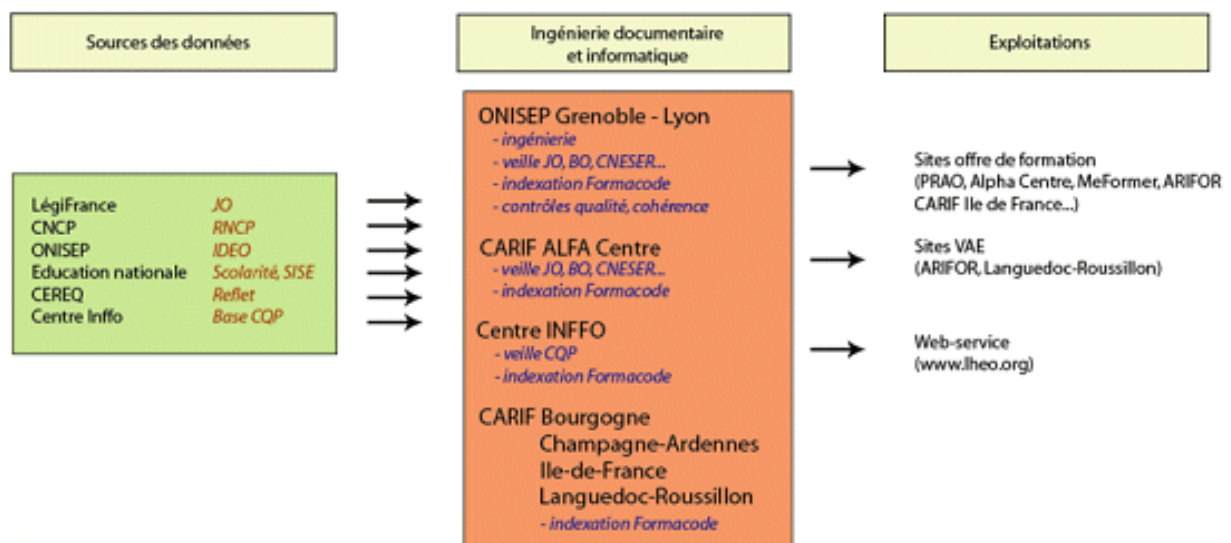
Le regroupement de toutes les certifications actuelles et passées dans un **but opérationnel** se fait à travers **CertifInfo**, un référentiel documentaire de la certification professionnelle dont la copropriété est partagée entre l'Association des CARIF-OREF (65%) et l'ONISEP (35%).

Il regroupe 50 000 certifications, dont 18.000 certifications actives, reliées aux nomenclatures Formation (NSF, Formacode) et articulées aux nomenclatures emploi /métiers (ROME, FAP, GFE).

CertifInfo permet de mutualiser le travail de veille quotidienne (création, mise à jour, archivage) des sources officielles sur les titres et diplômes : Journal officiel, bulletins, RNCP, IDEO de l'ONISEP, arrêtés d'habilitation du ministère de l'enseignement supérieur, CQP de branche...

Ce système facilite l'utilisation de l'information sur les certifications **disponibles en région, la mise en place de sites ou de services web sur l'offre de formation**, la VAE, etc.

CertifInfo – Circuits de l'information



Source : www.certifinfo.org

1.1.4 L'offre de formation initiale et continue

S'agissant de l'offre de formation initiale et continue, différents acteurs ont développé des outils permettant aux professionnels et au grand public de repérer l'information utile parmi les milliers de formations initiales ou continues proposées par les établissements de formation (scolaires, universitaires, organismes de formation, ...).

Dans son système d'informations documentaire (IDEO), l'**ONISEP** recense 13.400 formations et 130.000 actions de formation principalement initiale.

L'offre de formation peut être recensée directement auprès des établissements de formation, à partir du RNCP, par les CARIF-OREF qui capitalisent les offres de leur région, qu'elles soient conventionnées ou non. On retrouve également, et de façon éparpillée et propre à certains acteurs, ces informations sur les différents outils développés : Cités des métiers, Espaces d'orientation des CCI, Points A des chambres de métiers, Espaces des MIFE, Espaces des OPCA et des Fongecif, plateformes téléphoniques, etc.

Pour que le recensement de l'offre soit unifié, le réseau des CARIF-OREF (RCO) a créé, avec ses partenaires en 2011, OffreInfo qui est un entrepôt inter-régional de l'offre de formation professionnelle continue collectée régionalement, contrôlée, et indexée par le réseau. A ce jour, la base recense 140 000 actions de formations conventionnées ou non, collectées dans 29 régions ou collectivités d'outre-mer, 28 000 organismes et leur potentiel de formation (en mai 2014).

Cet entrepôt sert à alimenter un grand nombre de réseaux et notamment le portail « Orientation pour tous » de Centre Inffo, le portail interrégional emploi-formation du réseau CARIF-OREF, le portail de l'alternance du Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, le service public de l'emploi (Missions locales, Pôle Emploi), et le système d'information géré par la Caisse des dépôts pour le compte personnel de formation.

Les offres recensées dans Offre Info sont également utilisées pour l'information sur l'orientation à travers, par exemple, des logiciels ou bases opérationnelles comme le SIP (système d'information sur les places disponibles) en Poitou-Charentes (outil d'information en temps réel sur l'offre de formation du SPRF pour informer les prescripteurs sur les places disponibles et un outil de gestion informatisée des fiches de prescriptions pour améliorer les processus de gestion des entrées en formation) ou dans le logiciel de gestion des demandeurs d'emploi (AUDE de Pôle Emploi),...Le langage harmonisé LHEO (voir partie 2) facilite l'articulation des différents systèmes d'information.

Les Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (MIFE), ont également mis en place pour leur public, un système de recueil des informations sur les organismes de formation et les offres de leur territoire qui sont regroupés sur leur site www.guidance-formations.com. Ce site référence 13.000 organismes et 7.700 offres en général de courte durée ; il est mis à jour régulièrement par les organismes de formation et par une animation de proximité et des contacts réguliers entre la MIFE locale et les organismes. Le langage LHEO y est utilisé dans une version simplifiée.

1.1.5 Les dispositifs d'aides au départ en formation

L'offre de service est aussi composée de l'information sur les dispositifs de toutes natures susceptibles de favoriser la réussite de la formation. Parmi ces dispositifs, on trouve en premier lieu le financement de la formation, mais également les moyens favorisant le départ en formation (transport, hébergement, restauration), le droit de la formation ainsi que des dispositifs annexes tels que la garde d'enfants,...

Au niveau national, ces informations sont notamment produites ou agrégées par Centre Inffo qui les présente sur le site «Orientation pour tous » où l'on trouve :

- l'ensemble des dispositifs juridiques de la formation professionnelle continue pour connaître ses droits et les démarches à effectuer. Ces dispositifs sont présentés à l'échelle nationale et régionale (financement d'actions de formation et, le cas échéant, dispositifs complémentaires tels que les aides au transport ou à l'hébergement),
- une information actualisée et synthétique sur les métiers et les salons. L'internaute a également accès à des informations rédigées pour le grand public, par branche professionnelle et par région. Des vidéos, des témoignages lui permettent de disposer d'informations concrètes basées sur des expériences réelles.

De son côté, le CIDJ propose des fiches techniques dans ses rubriques « vie pratique » et « vos droits » (logement, transports, santé, scolarité,...).

Les FONGECIF, OPACIF et OPCA présentent notamment l'information sur les dispositifs de financement qu'ils sont susceptibles d'attribuer aux salariés et/ou demandeurs d'emploi de leur ressort tels que le congé individuel de formation (CIF), la validation des acquis de l'expérience (VAE) et, prochainement le compte personnel de formation (CPF) et le conseil en évolution professionnelle (CEP).

Aux côtés des dispositifs nationaux, certains acteurs locaux, tels que les Conseils généraux et les municipalités, ont mis en place des dispositifs infra-régionaux qui peuvent accompagner les individus dans leur entrée en formation. On peut citer, les aides au permis de conduire et autres aides à la mobilité, les dispositifs de garde d'enfants, Les CARIF-OREF rassemblent ce type d'informations et les diffusent via leurs sites internet, leur éventuelle plateforme téléphonique, leurs rencontres avec le grand public,...

1.2 Les services délivrés

1.2.1 Les services d'information numériques et téléphoniques

Aujourd'hui, l'information à destination du public et entre professionnels se fait via des canaux de diffusion variés : presse écrite spécialisée ou grand public (quotidiens nationaux et régionaux) ; séquences et spots audiovisuels (Martinique, Poitou-Charentes, ...) ; développement du numérique et des nouveaux outils de communication, ... les services d'information sont multiples et spécifiques à chaque acteur.

Les services d'information numériques (Internet) ou téléphoniques occupent une place prépondérante dans la diffusion de l'information sur l'orientation.

Forts de leurs compétences, de leurs interventions sur le sujet, tous les acteurs qu'ils soient publics ou privés, ont développé des **sites Internet** pour mieux répondre aux besoins des individus. Au niveau national, que ce soit le Centre Inffo (www.orientation-pour-tous.fr), Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr et www.pole-emploi.org), l'ONISEP (www.monorientationenligne.fr, ou www.onisep.fr), les OPCA-OPACIF (www.anfa-auto.fr ; www.uniformation.fr ; ...), ou le CIDJ (www.cidj.com), tous ont développé des outils d'information numérique à destination du grand public.

Au niveau régional, il en est de même pour tous les acteurs. Citons tous les CARIF-OREF (qui, avec les évolutions réglementaires, ont ouvert certains outils au grand public), les directions régionales de certaines institutions nationales ou d'autres acteurs tels que les Cités des

Métiers (par exemple : www.citedesmetiershautenormandie.fr ; www.citedesmetiers-valdemarne.fr; ...), les FONGECIF (www.fongecif-bretagne.org),...

Zoom sur l'évolution des outils d'information des CARIF-OREF.

Depuis 30 ans, les Carif-Oref ont développé de multiples compétences afin de répondre aux besoins des acteurs régionaux : connaissance des organismes de formation en région, maîtrise des nomenclatures de formation, connaissance des politiques régionales de formation, compétences informatiques pour développer des outils qui ont sans cesse évolué au rythme des évolutions technologiques (Minitel, base de données dématérialisées, offre accessible sur les mobiles, sur les réseaux sociaux...).

Dès la circulaire du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle du 3 janvier 1985, portant sur la mise en place des Carif-Oref, l'information sur l'offre de formation est placée au centre des missions qui leur sont assignées. Il leur est ainsi demandé d'informatiser l'information sur l'offre de formation à travers la mise en place de banques de données.

Ces banques de données sont jugées "indispensables aux services d'information, d'orientation et de placement chargés de faciliter l'insertion ou la reconversion, dans le monde du travail, des demandeurs d'emploi comme des salariés". Elles doivent assurer deux fonctions sur des territoires qui prennent forme avec la mise en place de la décentralisation : la collecte et la maintenance des informations au niveau régional et leur diffusion à l'ensemble des points d'accueil, d'information, d'orientation et de conseil du public.

Dans un premier temps, les Carif-Oref vont s'attacher à collecter l'offre régionale auprès des financeurs d'une part (offre financée sur fonds publics) et auprès des prestataires d'autre part (offre financée sur fonds privés).

Il faut attendre le milieu des années 1990 pour que les instances de certains Carif-Oref décident d'élargir l'information sur l'offre de formation au grand public. C'est à cette époque qu'apparaissent les services Minitel de type 3615 ou 3616 Formatel. La migration de la télématique vers la technologie internet s'opère vers la fin des années 1990. Les Carif-Oref font alors évoluer leurs services Minitel de diffusion de l'offre vers des sites web.

C'est autour des moteurs de recherche d'offre de formation que se construiront les premiers portails régionaux "métiers-formation-emploi". Les évolutions technologiques et les choix politiques propres à chaque région ont entraîné l'abandon progressif de l'outil commun Formatel au profit de systèmes d'information décentralisés.

Source : « L'information sur l'offre de formation : 30 ans d'expertise des CARIF-OREF » – www.intercariforef.org

Compte tenu de l'évolution des pratiques du grand public dans la recherche immédiate de l'information et des innovations numériques, la grande majorité des acteurs a, parallèlement aux sites internet, développé des **applications mobiles sur Smartphone**. C'est notamment le cas de l'ONISEP (admission post bac), des Cités des métiers (faisant suite à CitéJob), du Centre Inffo (« orientation pour tous » dont l'application est à venir), de Pôle Emploi, de l'APEC, ... Ces applications permettent de consulter l'information au sens large (emploi, formation, orientation) quel que soit le lieu de résidence et de situation de la personne.

Toujours sur la dimension numérique, certains **réseaux sociaux** tels que facebook, twitter **et des espaces professionnels** (viadéo, linkedin,...) ont également ouvert des pages et des forums sur les sujets liés à l'orientation professionnelle. A ce titre, la plupart des acteurs de l'orientation cités et auditionnés dans le cadre de ce rapport sont présents également sur un ou plusieurs espaces sociaux.

Ainsi, partant du constat à travers plusieurs études ou enquêtes que l'évolution inéluctable des comportements des jeunes s'inscrit dans de nouvelles pratiques : la navigation, les salons virtuels, les tchats, les SMS, les blogs, les réseaux sociaux... et que les outils mobiles sont devenus les principaux modes de connexion à internet et ce, quel que soit l'âge des personnes, **l'ONISEP a mis au point le site MOEL** www.monorientationenligne.fr. Ce site est une interface qui permet l'accès au service via les différents médias. Il contient également une boîte à outils qui propose en libre accès un certain nombre de modules de l'Onisep : une géolocalisation des lieux d'information, la géolocalisation des formations, le moteur de

recherche de l'Onisep, des tchats avec des professionnels ou des représentants d'établissements, une FAQ.

Le Tchat de l'ONISEP est accessible toute la journée y compris par les DOM. Proche du langage parlé, il est utilisable depuis un « smartphone » pour une conversation généralement courte. Un prolongement (vers le dispositif académique) est toujours possible vers un service de proximité (pour obtenir une réponse locale ou un rendez-vous avec un conseiller d'orientation psychologue).

UNIFORMATION propose régulièrement des tchats lors de séances publiques sur lesquels des experts répondent, en direct, aux questions des internautes, et abordent des sujets techniques type : « le CIF CDD : mode d'emploi à Uniformation ».

Aux côtés des sites internet, des applications mobiles et des outils numériques, certains acteurs ont, suite à la volonté des pouvoirs publics d'élargir le public cible et de mieux faire circuler l'information, mis en place des **plateformes téléphoniques** dont l'objectif est d'informer le grand public sur l'orientation professionnelle.

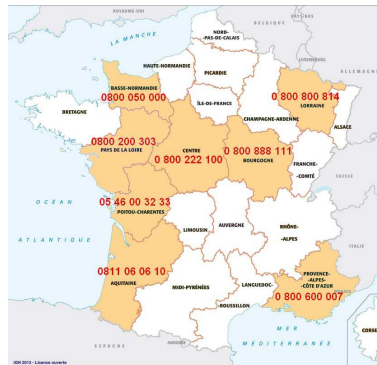
Suite à la loi de 2009, la Direction de l'information légale et administrative (DILA) a été chargée de mettre en place et de développer une plateforme téléphonique⁴⁸ d'information pour le grand public en matière d'orientation professionnelle. La DILA assure la maîtrise d'œuvre du service téléphonique et la réponse aux usagers par mél depuis la fin de l'année 2012. Elle assure ainsi via son prestataire B2S du 3939 le niveau 1 d'« orientation pour tous ». L'utilisateur est ensuite orienté en fonction des appels vers des plateformes téléphoniques expertes spécialisées (ONISEP via « monorientationenligne », FAFTT, FONGECIF, CIDJ, Agence du service civique). Le nombre d'appels, bien que globalement assez faible faute d'une action de communication d'envergure, est en augmentation constante, et a représenté environ 10000 appels en 2012. Aujourd'hui, l'objet des appels est lié principalement au service civique en raison de la campagne de communication menée par l'Agence du service civique. (77 % des appels). 76 % des usagers reçoivent une réponse complète à leur appel en premier niveau. 16 % sont orientés vers le partenaire de niveau 2.

D'autres acteurs ont également mis en place des plateformes téléphoniques, citons à titre d'exemples des OPCA-OPACIF tels que les FONGECIF et UNIFORMATION.

- Pour les premiers : Un numéro azur est à la disposition de tous les salariés, mis en place par le FONGECIF Bretagne avec le soutien du Conseil régional. Les conseillers accueillent et orientent vers le bon interlocuteur avant tout accompagnement dans la constitution du dossier et son financement. Dès le premier appel, ils font avec l'individu un premier diagnostic, une analyse de la demande et une proposition de services. Le service est gratuit et confidentiel.
- Pour UNIFORMATION à travers l'expérimentation « Info parcours ». Est recherchée ici, la diffusion de l'information pour les adhérents salariés, demandeurs d'emploi, mais aussi pour les étudiants qui recherchent des informations sur les sujets de la compétence de l'OPCA-OPACIF et des métiers possibles.

⁴⁸ Un service de réponse par téléphone: le 0811 70 39 39, ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, au même coût que le 3939 (6 centimes d'euro en moyenne la minute)

Dans huit régions, des plateformes téléphoniques se sont également développées. Appuyées par les décideurs politiques que sont les Conseils régionaux et les services de l'Etat en région et financées par l'un et/ou l'autre et confiées à certains CARIF-OREF, ces plateformes ont également pour ambition de fournir une première information en matière d'orientation et de formation professionnelles ainsi qu'une orientation vers la structure en mesure de fournir les informations et conseils nécessaires à une bonne orientation professionnelle.



Voici quelques données intéressantes sur la nature des appelants ainsi que les objectifs des appels passés aux conseillers des plateformes téléphoniques des CARIF-OREF.

- 33 000 appelants en 2013
- 60 % de femmes ; 23 % de jeunes et 17 % seniors
- 58 % sont des demandeurs d'emploi ; 27 % de salariés ; 4 % de scolaires ou d'étudiants ; 8 % de professionnels AIO
- 37 % de niveaux V et infra ; 32 % de niveau IV ; 31 % de niveau III, II et I
- Près de 40 000 items de réponses portant sur :

Une information sur l'offre de formation professionnelle continue.....	33 %
Une information sur les aides et les financements.....	35 %
Une information sur les dispositifs.....	25 %
Un autre type d'information.....	8 %

- 76 % des appelants sont ré-aiguillés dont :

35 %	des ré-aiguillages se font vers des structures AIO
17 %	vers des Opcva et Opacif
38 %	vers d'autres structures (organismes de formation, organismes sociaux, consulaires...)
...	

Source : « les plateformes téléphoniques régionales d'information sur la formation », état des lieux 2014, Réseau CARIF-OREF

1.2.2 Les manifestations d'information collective

Aux cotés des services d'information numériques et téléphoniques se trouvent des services d'information dits « collectifs » ouverts soit au grand public pour une diffusion plus large de l'information, soit entre professionnels afin d'échanger sur les pratiques et sur les outils disponibles.

Dans la quasi-totalité des régions, les acteurs de l'AIO organisent régulièrement des manifestations d'information autour des diplômes, filières, métiers, formations,... On peut citer les « Salons de l'étudiant » (partout en France), les « Nuits de l'orientation » (organisées par les Chambres de commerce et d'industrie), les « Forums de l'orientation » (région Centre), les « Salons de l'orientation (Ile de France), ... Le grand public peut ainsi assister à des conférences organisées et animées par différents acteurs et institutionnels de l'AIOA, échanger avec des professionnels du secteur et découvrir les métiers, diplômes et formations pour y accéder et évoluer dans le secteur.

A côté de ces séquences, au rythme souvent annuel et de grande ampleur, des opérations régulières sont organisées sur les territoires. Parmi les multiples actions conduites sur les territoires, citons par exemple: les expositions interactives de découverte des métiers en Aquitaine, le Chapiteau régional d'information en Poitou-Charentes, les zooms métiers en Limousin...

Les expositions interactives de découvertes des métiers en Aquitaine (consacrées à des métiers qui sont présents en Aquitaine). La découverte des métiers se fait par le regard, le toucher, les gestes et l'émotion. Chaque exposition est composée de quatre espaces :

- "L'Immersion", un film pour plonger dans le secteur : réalisés par Aquitaine Cap Métiers pour chaque exposition à partir d'entreprises présentes en région, les films d'immersion sur grand écran plongent le visiteur au cœur des activités du secteur de l'exposition.
- "Les Témoignages", un espace vidéos de portraits interactifs : des professionnels interrogés sur leur pratique, leur parcours, leur vie quotidienne sur le terrain.
- "Les Ateliers", une expérience des gestes professionnels (mise en situation) : les ateliers permettent de découvrir la réalité des métiers par le biais de gestes professionnels : soudure virtuelle, rivetage, freinage de câbles, construction d'éléments de charpente, réparation d'une installation photovoltaïque...

Le service est gratuit et la logistique prise en charge par Aquitaine Cap Métier.

Le chapiteau régional d'information en Poitou-Charentes : en se déplaçant sur tout le territoire régional (zones rurales et urbaines) tout au long de l'année avec l'Espace régional d'information, la Région poursuit les objectifs suivant :

- valoriser la formation professionnelle ;
- faciliter l'accès à l'emploi et l'insertion de tous les citoyens par l'information, quels que soient leur origine et leur profil ;
- favoriser des rencontres de proximité entre le public et des professionnels de l'orientation, la formation, l'emploi (employeurs, fédérations professionnelles).

Au cours de ces journées sont présentés et abordés : les dispositifs de la Région, la promotion de l'apprentissage, l'information sur la validation des acquis de l'expérience.

Le grand public dispose de multiples séquences d'information sur sites, que ce soient des manifestations sur des sujets transverses liés à la formation professionnelle ou sur des sujets plus précis tels que les « journées de l'apprentissage », les « salons de l'apprentissage et de l'alternance »,...Ces manifestations peuvent revêtir un caractère événementiel ou un caractère plus permanent, notamment au travers les accueils développés autour de l'alternance (ex : Centres d'aide à la décision des Chambres des métiers et de l'artisanat, Points A et « Mercredis de l'apprentissage » des Chambres de commerce et d'industrie)

A côté de ces services « collectifs », se sont développés, à l'initiative des professionnels de l'AIOA, des séquences d'information pour les professionnels afin d'échanger sur les pratiques et les outils disponibles. C'est le cas des sessions dites de « professionnalisation » organisées et proposées par les CARIF-OREF, les « Clubs entre pairs » (Cité des métiers), les séminaires,

1.2.3 Le conseil en face à face

Au-delà des services d'information « dématérialisés » et « collectifs », le groupe de travail a insisté sur le rôle du conseiller dans la diffusion de l'information sur l'orientation. Le conseil en face à face entre le professionnel et l'individu est essentiel à la compréhension (et à l'accompagnement) du projet, du contexte et des possibilités offertes.

Parce que l'information sur l'orientation est permanente, parce que différents acteurs la véhiculent à travers les multiples canaux d'information, alors, les membres du groupe ont confirmé que les conseillers étaient face à un questionnement plus complexe des individus, les obligeant à élargir leurs connaissances et leur champ d'analyse de façon plus transversale pour répondre aux attentes sur les outils et dispositifs nationaux, régionaux et infra-régionaux.

Le tableau ci-dessous expose, en fonction des situations auxquelles sont confrontées les conseillers, les champs d'intervention des professionnels et l'outillage proposé dans l'accompagnement du parcours de l'individu.

Situations	Identifier / champs travaillés	« Jongler avec de multiples situations » et répondre aux questions, accompagner, proposer, guider, outiller, mais ne pas décider à la place de...
Ceux qui ne savent pas	Questionnement de l'individu, doutes & craintes et envies « Accompagner, guider et rassurer » Ouvrir le champ des possibles en fonction du profil de l'individu et de son parcours (de vie et professionnel)	Projet : je ne sais pas ce que je veux (ou peux) faire Financière : quel projet puis je faire pour obtenir un accompagnement (aide) financier ? ...
Ceux qui veulent entrer dans un secteur	Possible / pas possible Informier et orienter correctement « rendre réaliste le projet »	Projet : « j'ai un projet et j'ai recherché l'information » / « j'ai un projet et je n'ai pas trouvé l'information » / « je n'ai pas de projet, mais je veux évoluer, changer, comment faire ? ... » / ... Financière : « entrée d'une source de financement pour raisons personnelles » / « puis je être aidé financièrement dans mon projet, dans ma formation ? » / « quel organisme peut me donner l'information ? » / ... Evolution professionnelle interne : « je souhaite évoluer dans ce secteur ou métier, mais je ne sais pas comment » / « j'ai trouvé cette information qui (semble) correspond (re) à mon souhait d'évolution » / « je souhaiterai évoluer dans ce secteur et ce métier dans tel domaine, mais je ne sais pas où trouver l'information qui répond à mes attentes » / ...
Ceux qui veulent y rester et évoluer	Sécuriser le parcours et le développer	
Ceux qui veulent en sortir	Travailler sur les compétences transférables / transversales	Evolution (changement) professionnelle externe : « je souhaite changer de secteur et de métier, mais je ne sais pas comment » / « j'ai trouvé cette information qui (semble) correspond (re) à mon souhait de changement » / « je souhaiterai changer pour exercer dans tel secteur et tel métier, mais je ne sais pas où trouver l'information qui répond à mes attentes » / ...

1.2.4 Les passeports de compétences

La loi du 5 mars 2014 prévoit la possibilité pour chaque titulaire d'un compte personnel de formation (CPF), de disposer d'un passeport d'orientation, de formation et de compétences inclus dans le système d'information de la Caisse des dépôts, qui a vocation à être renseigné et capitalisé tout au long de la vie.

Pour le moment, on trouve de nombreux modèles de passeport proposés par différents organismes professionnels, par des régions, par l'Education nationale. On peut citer :

- le **Passeport Formation** créé par les partenaires sociaux lors de l'ANI de 2003 pour permettre aux salariés d'être acteurs de leur évolution professionnelle et favoriser ainsi leur mobilité interne ou externe. Il est à la disposition de tout salarié, qui en a la propriété, et dont il garde l'entière responsabilité d'utilisation. La grande majorité des branches professionnelles ont développé cet outil téléchargeable sur le site du FPSPP (fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels)⁴⁹. Ce passeport contient notamment :
 - o Les informations relatives à la formation initiale (diplômes, titres ainsi que les aptitudes, les connaissances et compétences acquises susceptibles d'aider à l'orientation).
 - o Les informations relatives à la formation continue, à savoir tout ou partie des informations recueillies à l'occasion d'un entretien professionnel, d'un bilan de compétences ou d'un bilan d'étape professionnel.
 - o Les actions de formation prescrites par Pôle Emploi (si la personne est demandeur d'emploi)
 - o Les certifications acquises par la formation initiale et continue
 - o Les expériences acquises lors des stages ou de formation
 - o Les actions de formation mises en œuvre par l'employeur ou relevant de l'initiative individuelle
 - o Les différents emplois occupés
 - o Les connaissances, compétences et aptitudes mobilisées.
- le **Passeport européen de compétences (PEC)** créé simultanément au CV européen dans le cadre d'Europass par le Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle) a été mis en service en 2012. Il s'agit d'un dossier électronique qui permet aux étudiants, aux travailleurs et aux demandeurs d'emploi de constituer un portfolio modulable des compétences et qualifications acquises tout au long de la vie.
- **En régions, Lorfolio** est un portefeuille de compétences numérique mis en place par la Région **Lorraine**. Lorfolio peut être utilisé auprès de tous les organismes ou employeurs. Tout au long de sa vie professionnelle, la personne se créant un compte LORFOLIO pourra garder la trace de son parcours de formation, de ses diplômes et autres certifications, ses habilitations, ses expériences professionnelles à travers un accès sécurisé à ses informations.
La Région PACA propose également un site de création d'eportfolios avec possibilité de standardisation et compatibilité avec le CV Europass.
C'est aussi le cas de l'**Aquitaine** qui propose le passeport aquitain de compétences, fruit d'une collaboration entre le Conseil Régional d'Aquitaine et le FPSPP ; un outil créé par AGEFOS PME Aquitaine permet à toute personne quel que soit son statut de remplir ce passeport.

⁴⁹ <http://www.passeportformation.eu>

- **Le webclasser orientation** mis en place par l'ONISEP est un espace de travail numérique destiné aux collégiens et lycéens. Son objectif est d'assurer la continuité de la réflexion des élèves tout au long de leur parcours en leur permettant de conserver leurs recherches et leurs expériences. Pour les équipes éducatives, le webclasser orientation s'inscrit dans le cadre du parcours de découverte des métiers et des formations. Outil national proposé par **l'Onisep sur tout le territoire**, le Webclasser permet donc à l'élève de conserver ses données lorsqu'il change d'établissement, de ville, voire d'académie. L'ONISEP réfléchit à l'extension du Webclasser vers l'enseignement supérieur.
- Les MIFE ont également créé un **portefeuille professionnel**, résultante du processus de guidance professionnelle personnalisée qui permet une lecture chronologique du parcours personnel et professionnel et une synthèse des compétences et acquis de l'expérience.

1.2.5 De nouvelles approches des services

La satisfaction de l'utilisateur passe par la mise en place de nouveaux usages que l'on retrouve au sein d'outils de guidance et d'applicatifs de toutes sortes dont des exemples sont présentés ci-dessous.

Des exemples d'outils de guidance

Les outils de guidance sont des outils qui permettent de transformer l'expérience en savoirs et en compétences dans le but de réussir la meilleure orientation possible. On trouve également des simulateurs qui font le lien entre les compétences et capacités pour aboutir à des choix cohérents.

- Le **GPS (Guide du parcours professionnel sécurisé)** est un portail d'information à **destination des professionnels** de l'information-orientation-formation-emploi-insertion développé par Prisme, le CARIF-OREF du Limousin, dans le cadre de la mission de sécurisation des parcours et formation tout au long de la vie. Il présente l'ensemble des mesures ou dispositifs qui peuvent être proposés à un individu tout au long de sa vie professionnelle et les relais à contacter. Sa finalité est d'apporter une aide à tous les conseillers qui reçoivent du public. A chaque étape du parcours professionnel, l'outil liste les dispositifs à proposer (renvoi sur un site actualisé et impression des fiches), les relais régionaux pour chaque dispositif, les informations utiles sur le sujet traité, les sites à consulter pour approfondir le sujet. Il propose d'autres informations pour approfondir la demande : métiers, sigles, concours, adresses ainsi que des éléments périphériques à la formation (déplacements, logement...)...
- **L'assistant VAE de la branche des services de l'automobile**
Cet outil est disponible en ligne pour accompagner les démarches VAE. L'Assistant VAE définit, en fonction du parcours de la personne, les modules à valider pour obtenir un CQP de la branche

Des exemples d'éditeurs et concepteurs d'outils

En matière d'informations et d'analyses sur l'emploi et les marchés du travail, il peut être utile de confier l'analyse et la représentation graphique à des spécialistes du traitement et de l'agrégation des données. Cela permet aux professionnels comme au public de se tenir au courant des résultats des grandes enquêtes statistiques et autres travaux portant sur le marché du travail, sans avoir à en faire l'analyse eux-mêmes.

- MAPEMPOI (outil créé par la société ERDENET) est une **cartographie décisionnelle** 2D/3D capable de rendre lisible et facilement compréhensible des informations, des données, des représentations de l'évolution de l'emploi sur un territoire.

La cartographie offre une représentation géographique des secteurs dynamiques ou en déclin, des métiers porteurs ou en tension, des compétences exploitables ou à acquérir. Elle apporte ainsi une meilleure lisibilité des dynamiques de l'emploi sur le territoire. C'est un outil structurant en appui de l'action et de la professionnalisation des conseillers emploi.

L'interface offre l'avantage d'être compréhensible par le grand public et synthétique pour un professionnel de façon à mieux guider les utilisateurs.

Les données et l'interface sont adaptables aux différents besoins des territoires. Selon les besoins, le système peut intégrer les données et informations de statistiques d'emploi, d'analyse des métiers en tension, de proximité entre métiers et formations ; d'accessibilité d'un nouveau métier, d'une reconversion, d'une formation, les compétences associées aux métiers. On peut choisir la temporalité entre une à plusieurs années.

- La Fondation Jeunesse Avenir Entreprise (JAE) est un **éditeur et concepteur d'outils innovants** et pédagogiques, pour permettre à l'individu de choisir et construire au mieux son avenir professionnel : logiciels, kits d'animation, services en ligne... sont conçus en collaboration avec des universités et centres de recherche français et canadiens.

Son approche transversale des problématiques de l'orientation la conduit à décliner trois domaines d'expertise : l'éducation à l'orientation, la gestion des transitions professionnelles, l'analyse et la gestion des compétences.

Ses outils trouvent leur application en milieu scolaire, dans le champ de l'accompagnement à l'emploi et dans celui de la gestion des ressources humaines.

Ses logiciels se distinguent par leur capacité d'adaptation à une pluralité de publics, de contextes et d'objectifs d'utilisation.

- Pour le public scolaire et plus généralement les jeunes, les **branches** rivalisent d'inventivité pour les inciter à choisir leurs métiers.

On peut citer l'utilisation d'un véhicule pédagogique, de peinture sur écran plasma (secteur de la réparation automobile - ANFA), des serious games en classe avec bilan de compétences (Fédération des entreprises de propreté), des jeux avec accompagnement numérique : « Je serai », des jeux des 7 familles, des Quizz.

L'Observatoire des Politiques et Pratiques pour l'Innovation en Orientation (Oppio) est une activité de l'Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (Inetop) du Cnam.

Inauguré en mars 2010, cet observatoire a pour objectif de soutenir la professionnalité des acteurs et alimenter la réflexion des acteurs du domaine de l'orientation tout au long de la vie, de l'insertion et de l'accompagnement des parcours professionnels.

En complément de ses activités de veille documentaire, d'études, de recherche appliquée (nouveaux instruments aux professionnels, outils d'évaluation, méthodes de conseil ou dispositifs d'orientation. L'innovation peut aussi concerner l'adaptation d'instruments à de nouveaux publics ou de nouveaux contextes d'utilisation), de diffusion de connaissances, l'Oppio contribue à l'effort d'autoformation et de développement de leur professionnalité, pousse à l'expérimentation et au développement de méthodes nouvelles.

1.3 Les langages utilisés pour coordonner les systèmes d'information

Pour que les différents systèmes d'information des principaux acteurs se parlent, deux langages sont utilisés. Il s'agit du **Formacode**, outil d'indexation qui permet de faire le lien entre les nomenclatures qui caractérisent les emplois et celles qui décrivent les formations et du code **LHEO**, langage de référencement de l'offre de formation.

Thésaurus de l'offre de formation, le **Formacode**[®] est un outil d'indexation et de référence pour tous les acteurs de la formation professionnelle. Il a été créé pour transposer le langage courant en un langage dépourvu d'ambiguïté et proposer le résultat le plus fin à une recherche documentaire. Il se présente comme une liste organisée de termes normalisés permettant la recherche d'information dans un système documentaire, sur tous supports.

Il permet de faire un **lien entre formations et métiers** : carrefour entre les nomenclatures qui caractérisent les emplois et celles qui décrivent les formations, le Formacode[®] établit des **correspondances avec le ROME** de Pôle Emploi et la NSF (Nomenclature des spécialités de formation) du CNIS pour circuler d'une nomenclature à l'autre. Il établit également une correspondance avec la liste des GFE (Groupes formation emploi).

Les CARIF l'utilisent pour indexer leurs bases de données. Le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social l'a également choisi pour indexer les domaines de formation dans le langage d'échange de données sur l'offre de formation **LHEO**. De plus, le Formacode[®] permet la recherche des formations sur le **Portail Orientation pour tous**.

L'objectif du **Langage Harmonisé d'Échange d'Informations sur l'Offre de formation (LHÉO)** est de proposer un langage de référence de l'offre de formation lisible prioritairement par le grand public et adapté aux besoins des prescripteurs et des financeurs.

Il renforce l'efficacité des nombreux réseaux qui opèrent au service du public et permet de développer des portails cohérents et suffisamment exhaustifs sur l'offre de formation de portée nationale ou régionale.

A partir de janvier 2014, la version actualisée de LhéO 2.2 (intégrant de nouvelles balises extras), a permis d'améliorer **la qualité et la cohérence de la présentation de l'offre**, aussi bien sur le portail orientation pour tous, le portail de l'alternance, le site inter Carif-Oref que sur AUDE Formation (Pôle Emploi) et i-milo (le futur système d'information des missions locales).

Partie 2 : Etat des lieux des outils et ressources disponibles chez les principaux opérateurs nationaux de l'orientation

Quatre acteurs nationaux ont un rôle majeur dans le paysage actuel des outils de l'orientation : **le réseau des Carif-Oref (RCO), Centre Inffo pour le portail Orientation pour tous, l'ONISEP et Pôle Emploi.**

Lors des entretiens conduits dans le cadre du groupe de travail CNFPTLV, il leur a été demandé de produire un schéma de leur outil et/ou système d'information, permettant ainsi de mieux cerner les articulations et les tables de passage d'une base à l'autre, d'un système d'information à l'autre. Au-delà de la dimension pédagogique recherchée, ce travail permet surtout de mieux cerner les potentialités des outils développés et leur utilité quand à l'information sur l'orientation.

2.1 Les outils mutualisés du réseau des Carif-Oref (RCO)

L'association Réseau des Carif-OREF (RCO) a été créée le 20 décembre 2011 aux fins de gestion des outils mutualisés du réseau. Elle regroupe 27 des 30 structures présentes dans les 22 régions de métropole et les collectivités d'outre-mer.

Le réseau gère notamment deux outils mutualisés qui sont

- **CertifInfo** (base de certifications dont le développement, la maintenance, l'ingénierie et la mise à jour est faite par l'Onisep).

On y trouve toutes les formations gérées dans le système d'information de l'ONISEP (Idéo) auxquelles **sont ajoutées les certifications** ayant une reconnaissance nationale (titres RNCP, CQP ...) se déroulant **en formation continue ou non.**

Ces formations et certifications sont indexées avec le FORMACODE et le ROME. Pour permettre **l'interopérabilité**, la base stocke l'identifiant Idéo et l'identifiant RNCP et récupère les codes SISE et les codes d'habilitation. La base gère également l'historique de ces certifications.

Chaque Carif s'appuie ensuite sur cette base pour alimenter sa propre base contenant les établissements et organismes de formation et les actions de la formation continue.

- **Offre Info** (entrepôt inter-régional de l'offre de formation professionnelle continue).

Les informations contenues dans les bases Actions-Etablissements de CertifInfo alimentent ensuite la base nationale **OffreInfo**

Production des données

Le réseau s'appuie sur l'expertise des équipes des Carif Oref qui, sur leurs territoires, abondent, entretiennent, améliorent et fiabilisent ces deux outils. Ainsi un travail régulier est effectué pour :

- la sécurisation juridique et opérationnelle : conformité avec les référentiels ROME et RNCP, avec le référentiel Pactole et le répertoire SIREN
- une indexation documentaire normalisée grâce au thésaurus Formacode de Centre Inffo

- la mise en conformité à la norme d'échange Lhéo
- l'ajout de l'offre non conventionnée
- la montée en qualité des bases en région.

Des contrôles qualité sont également effectués :

- en amont par le réseau Carif-Oref, lors de la collecte de l'offre par les documentalistes des Carif-Oref.
- en aval, quotidiennement lors de l'intégration dans Offre Info.

Des contrôles de cohérence sont également effectués. Pour exemple : présence d'un code Certif Info valide pour une formation certifiante, d'un code SIRET pour chaque OF, des codes INSEE par commune pour les adresses, d'au moins un Formacode par formation, etc. Les formations non conformes sont rejetées et les anomalies signalées aux Carif- Oref qui y remédient.

Au niveau national ou inter-régional

Les bases régionales de l'offre de formation sont ensuite mutualisées dans l'entrepôt national Offre Info pour alimenter les systèmes d'information de l'inter Carif Oref, du portail de l'alternance, du portail Orientation pour tous (Centre Inffo) et disponibles pour le futur CPF (Caisse des dépôts).

Offre Info alimente également les prescripteurs du service public de l'emploi : Aude Formation de Pôle Emploi, Parcours H, Parcours 3 (I-Milo) des missions locales ainsi que les OPCA et les Fongecif. Tous ces échanges se font grâce à la norme d'échange Lhéo.

Ces deux outils (CertifInfo et OffreInfo) constituent un système d'information intégré, né des besoins opérationnels en région, à portée interrégionale et nationale, à potentiel européen.

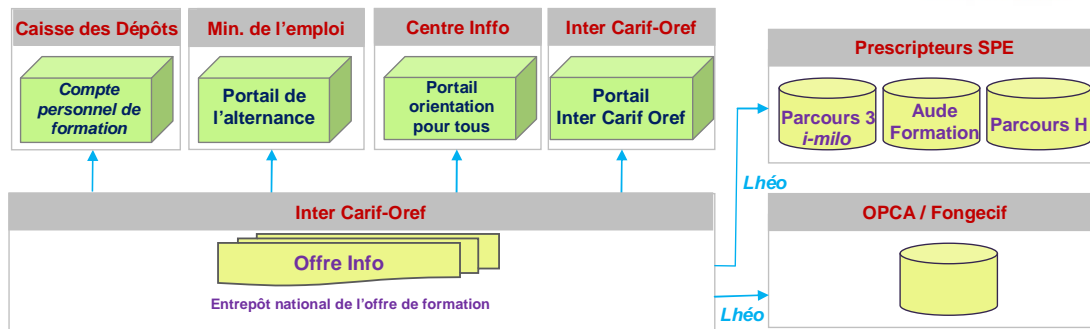
Ce système évolutif et réactif est adaptable aux nouveaux usages et besoins : par exemple les bases informatives et statistiques (demandes d'extraction), de l'aide à l'orientation à l'aide à la décision, l'intégration de l'information collective, la modularisation, et un potentiel d'appui opérationnel immédiat au CPF et au CEP....

Le schéma suivant présente le flux d'information sur l'offre de formation continue :

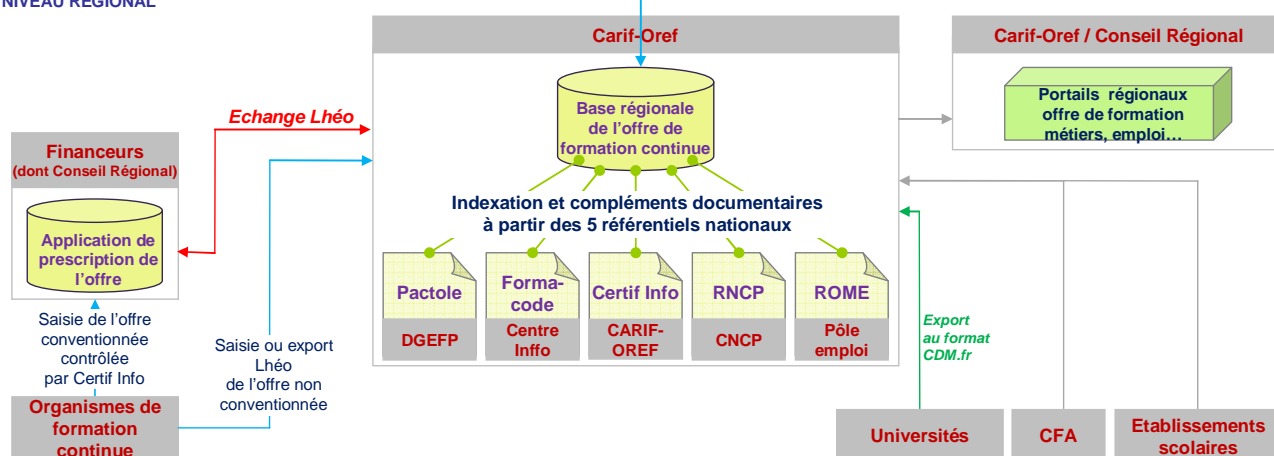
Le flux d'information sur l'offre de formation continue (2014)



NIVEAU NATIONAL
OU INTER-REGIONAL



NIVEAU REGIONAL



Source : Réseau des Carif Oref

2.2 Le portail « Orientation pour tous » du Centre Inffo

Mis en ligne en décembre 2011, le portail Orientation pour tous (OPT) confié à Centre Inffo par décret du 5 décembre 2011 a constitué le volet dématérialisé du **service public de l'orientation** qui avait été mis en place par la loi de 2009, en parallèle du service d'accueil téléphonique mis en place à la Direction de l'information légale et administrative (DILA). Le comité de pilotage du portail OPT rassemble les principaux acteurs de l'accueil, de l'orientation et de l'information tels que l'Onisep, le CIDJ, Pôle emploi, les branches professionnelles, les Régions, les Carif-Oref, les services de l'État et les ministères concernés.

Le comité éditorial

Centre Inffo assure la maîtrise d'œuvre du portail OPT qui est un **outil collaboratif** auquel participent la plupart des opérateurs et acteurs majeurs de l'information et de l'orientation qu'ils soient fournisseurs de données et/ou membres actifs de son **comité éditorial**. Ce comité, qui se réunit en moyenne tous les deux mois, veille à la pertinence et à l'actualité des données et constitue une force de propositions pour l'animation, la performance et l'évolution du site. A ce jour, il est composé notamment du MEDEF, de l'UPA, de

représentants de branches professionnelles, de Pôle emploi, de l'Onisep, de représentants de Carif-Oref,

Le portail a fait le choix éditorial de ne donner qu'un premier niveau d'information et de renvoyer l'internaute vers la source (Onisep, ROME, etc.). Ainsi il ne se substitue pas aux autres acteurs, il organise la mise en relation de données et ouvre le champ des possibles.

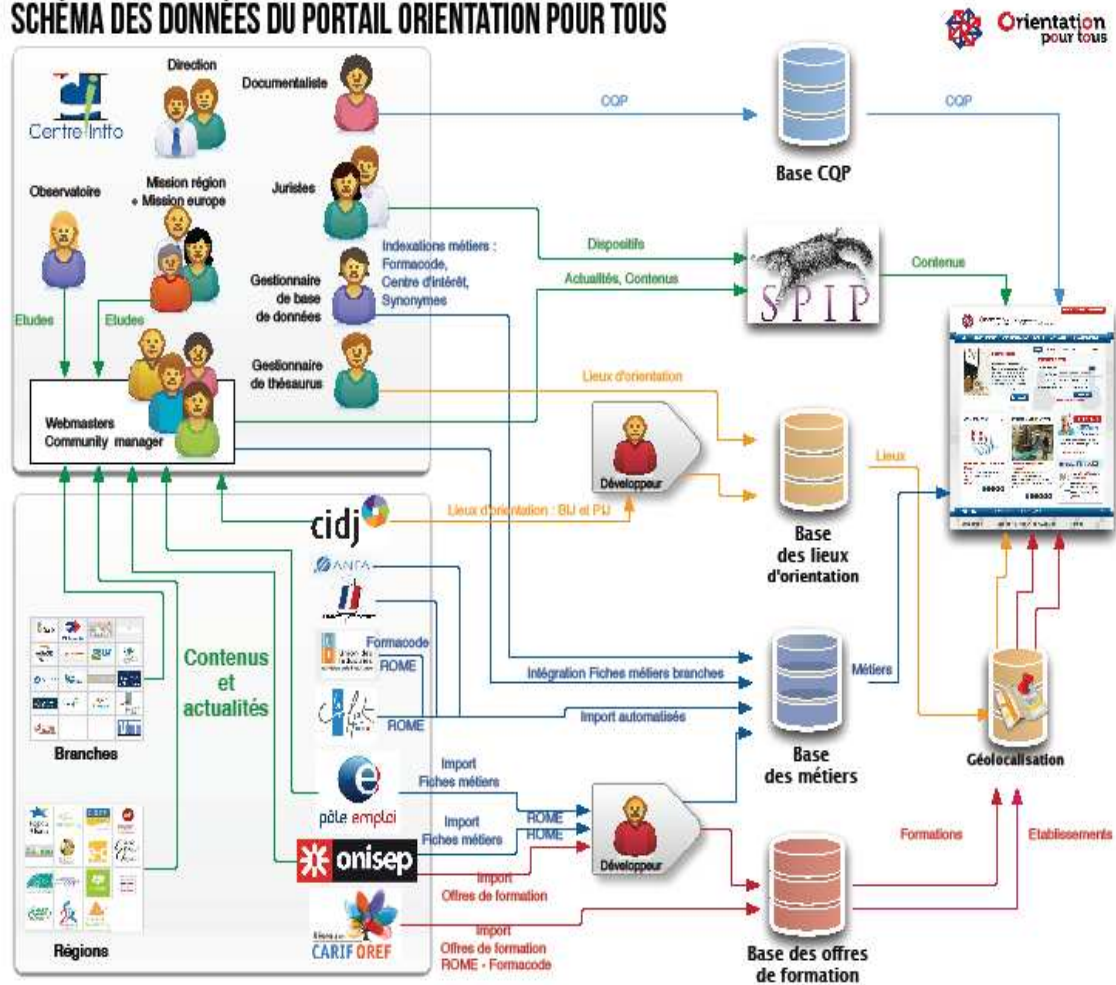
Les informations disponibles

Conformément au cahier des charges annexé à la convention financière entre l'Etat et les partenaires sociaux (FPSPP), le portail Orientation pour tous propose de trouver une information opérationnelle sur les métiers, les dispositifs, l'offre de formation, les structures et lieux d'accueil, d'information et d'orientation. Son ergonomie graphique et fonctionnelle dynamique permet aux internautes d'accéder de façon rapide et pertinente à :

- plus de 2 900 fiches métiers des secteurs privé et public
- plus de 200 000 actions de formation initiale et continue
- un millier de certificats de qualification professionnelle
- plus de 4 000 structures d'accueil, d'information et d'orientation géolocalisées dont 1 148 organismes porteurs du label national "Orientation pour tous" et identifiés en tant que tels
- l'ensemble des dispositifs juridiques de la formation professionnelle continue pour connaître ses droits et les démarches à effectuer. Ces dispositifs sont présentés à l'échelle nationale et régionale (financement d'actions de formation et, le cas échéant, dispositifs complémentaires tels que les aides au transport ou à l'hébergement)
- une information actualisée et synthétique sur les métiers et les salons. L'internaute a également accès à des informations rédigées pour le grand public, par branche professionnelle et par région. Des vidéos, des témoignages lui permettent de disposer d'informations concrètes basées sur des expériences réelles.

L'alimentation du portail se fait grâce à des importations automatisées de données pour ce qui concerne l'offre de formation (OffreInfo) et les fiches métiers (Rome et Onisep). Les informations sur les dispositifs proviennent des équipes de Centre Inffo ; les branches, les régions et l'ensemble des acteurs alimentent aussi le portail en contenus et actualités par l'intermédiaire de webmasters et community managers. Le schéma ci-dessous décrit ces circuits.

SCHEMA DES DONNEES DU PORTAIL ORIENTATION POUR TOUS



Source : Centre Inffo

Légende

- Flèches bleues claires : CQP
- Flèches vertes : Contents (actualités, dispositifs, études, vidéos, ...)
- Flèches jaunes : Lieux d'orientation
- Flèches bleues foncées : Fiches métiers
- Flèches rouges : Offre de formation et établissements de formation

Concernant les métiers :

- Pas de fiches métiers du CIDJ mais uniquement les lieux d'orientation (BIJ et les PIJ : flèches jaunes) et du contenu (articles pour la partie jeune : flèches vertes)
- Pour distinguer les fiches pour un même métier, deux systèmes :
 Pour les fiches Onisep et Rome : nous indiquons la source dans le lien hypertexte menant à la fiche
 Pour les branches : nous indiquons la source dans le titre
- Mises à jour : Import automatisé pour Onisep, Pôle Emploi et CNFPT de manière périodique
- Flux de métiers pour 3 branches (Armée de Terre, Anfa, UIMM) : mise à jour tous les jours

2.4 Le système d'information documentaire de l'ONISEP

L'ONISEP dispose de son propre système d'information documentaire **appelé IDEO** qui porte sur **l'ensemble de l'offre de formation initiale secondaire et supérieure sous statut scolaire et par apprentissage en France**, ainsi que des fonds de fiches diplômes, d'organismes d'information, de fiches métiers. La mise à jour et l'enrichissement de ces données sont menés en continu et par campagnes annuelles portant sur des lots d'informations homogènes.

Les bases de données de l'Onisep recensent aujourd'hui environ :

- 130 000 actions de formation (liens et modalités établissements/formations),
- 20 400 Etablissements ;
- 13 400 Formations
- 1340 Fiches diplômes ;
- 2000 organismes d'information
- 600 Fiches métiers

Leur contenu comprend des données signalétiques (parties de contenu documentaire de signalement contextualisé et structuré) et des éléments de contenu éditorial rédigé.

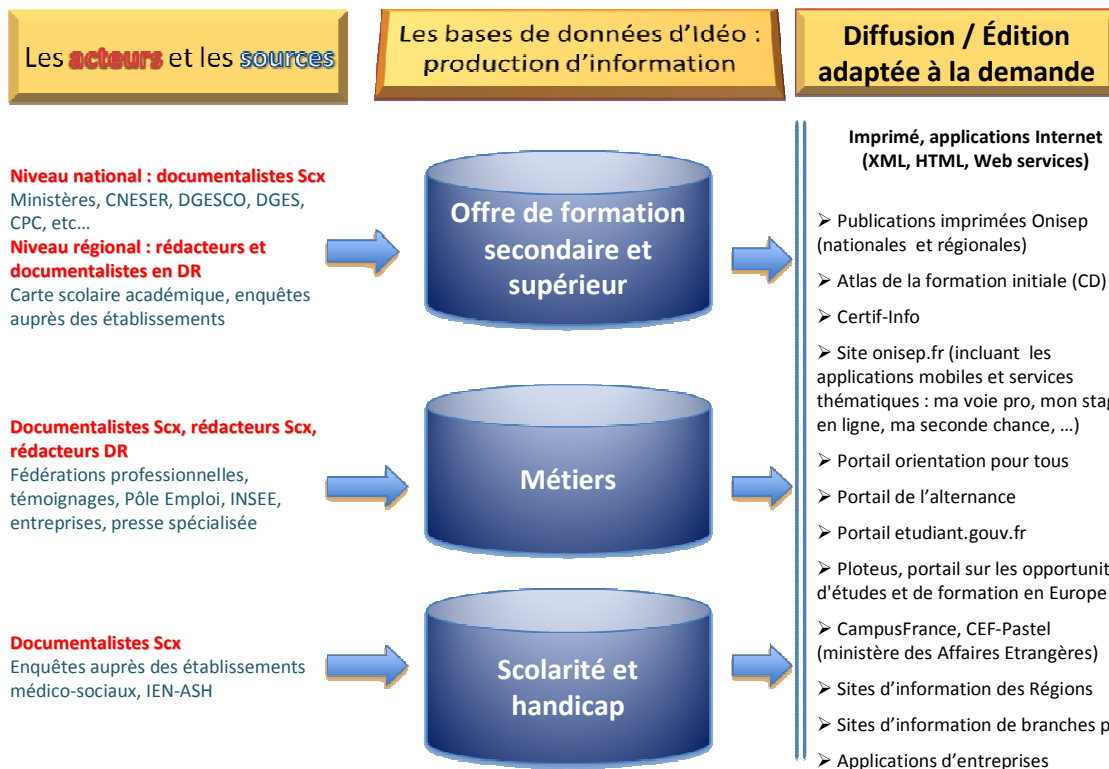
L'ONISEP traite également des données sur les structures de scolarisation adaptées aux jeunes handicapés moteurs, visuels et auditifs après enquête auprès des structures du secteur médico-social et des dispositifs collectifs d'inclusion scolaire de l'éducation nationale.

Diffusion de l'information

Les informations collectées et traitées dans ce système d'informations sont exploitées et réutilisées ensuite pour les usages suivants :

- réalisation des guides pratiques et carnets d'adresse des publications imprimées de l'Onisep (principalement collections dossiers, parcours, diplômes, guides 3e, après le bac, annuaires d'établissements et de formations) ; réalisation d'un atlas de la formation initiale sur support cédérom (version standard et version publipostage).
- mise en ligne de données à travers des moteurs de recherches sur l'espace numérique Onisep.fr (principalement www.onisep.fr et www.onisep.fr/Voie-Pro , www.geolocalisation.onisep.fr, mobile.onisep.fr et mobile.onisep.fr/totalaccess, www.monstageenligne.fr, masecondechance.onisep.fr, ...) et sur les portails www.orientation-pour-tous.fr (développé par Centre Inffo), www.etudiant.gouv.fr (MENESR).
- système documentaire à destination également des conseillers des plateformes www.monorientationenligne.fr , des rédacteurs des éditions Cross médias et du département communication pour les salons.
- livraisons et échanges de données avec **la base Certif Info** www.certifinfo.org (référentiel de l'offre de formation certifiante) en partenariat avec le réseau des Carif-Oref (voir ci-après paragraphe sur Certifinfo).
- Plusieurs autres utilisations, notamment CAMPUS France, les sites de branches, les sites des Régions.

Le schéma ci-après résume le circuit de production et de diffusion de IDEO.



Source : Onisep

Production de l'information

Les données contenues dans IDEO sont issues d'un processus d'enquête qui prend différentes formes:

- les données peuvent être obtenues au niveau national et régional sur la base d'une veille réglementaire et à travers des organismes de type ministères, rectorats ou directement auprès des établissements via des questionnaires réalisés à partir d'une extraction de la base de données. Les informations ainsi obtenues auprès des différentes sources sont toujours croisées afin d'avoir les données les plus complètes et les plus exactes. La mise à jour et l'enrichissement des données est également réalisée à partir des derniers documents officiels publiés comme les référentiels de diplôme mais également à partir d'une veille documentaire ou encore grâce à des enquêtes de terrain auprès de professionnels notamment pour la mise à jour des données métier. Le processus de mise à jour fait appel aux collaborateurs de l'Onisep, documentalistes ou rédacteurs aux services centraux et dans les délégations régionales.
- toutes les données entrées et traitées dans la base doivent répondre à des normes, des règles et consignes de saisies et d'indexation précises et à une charte rédactionnelle qui sont établies toujours dans le but d'une éditorialisation des données et d'une structuration de l'information. Le travail conjoint avec les Editions est primordial : une seule source de données maintenue en permanence, en vue de scénarisations éditoriales multiples au service de l'utilisateur. Le périmètre est ainsi repensé constamment afin

d'évoluer aussi en fonction de l'évolution du système éducatif et des besoins de l'utilisateur.

- de plus afin de garantir l'homogénéité et la qualité de ces données, éléments indispensables à une exploitation éditoriale (print, web), un processus de validation est mis en place, processus qui comprend un suivi de la saisie et un contrôle qualité essentiel et qui fait pour une large part la réputation de fiabilité des données de l'Onisep.

L'ensemble du travail réalisé en amont (enquête, traitement, contrôle) permet une **exploitation en continu des données** et est le **garant de l'exhaustivité et de la qualité des informations** qui seront exposées sur les différents supports. De plus l'étendue du périmètre des informations et la richesse des données permettent de répondre à l'ensemble des demandes internes ou externes.

Dans le cadre de l'évolution en cours du système d'information Idéo vers une V2, l'ONISEP intègre le périmètre de données complémentaire de Certif-Info au nouveau modèle de données en cours de conception et de validation. Cette nouvelle version reposera également sur un nouveau système de gestion de bases de données et un nouveau système de gestion de contenu open source et sera mis en production début 2015.

Utilisation au niveau régional

Dans le cadre de la mise en place du SPRO, l'ONISEP propose ses services aux régions notamment à travers deux outils déclinables régionalement :

- Biblionisep
- Mon orientation régionale en ligne (MOREL)

Fort de cette expérience, l'Onisep est en mesure de **décliner, dans chaque Région, l'ingénierie développée pour ce service** : mise en place technique de plateformes de réponses aux questions, création d'un processus de fonctionnement du service avec une démarche qualité, alimentation d'une base de données de réponses actualisées en temps réel ; dans le cadre de la formation tout au long de la vie et en complémentarité avec les acteurs des services d'accueil, d'information et d'orientation en région, ce dispositif permettrait d'être au plus près des attentes des usagers et de satisfaire leurs demandes.

Biblionisep - <http://biblionisep.onisep.fr/>

- Donne accès aux publications nationales et aux publications régionales de l'Onisep (formations, métiers, secteurs d'activités et insertion professionnelle) à tout moment et sur tout support ;

- Accompagne le développement des usages du numérique, via les espaces numériques de travail (ENT). Les élèves, les parents et les équipes éducatives peuvent consulter Biblionisep au collège, au lycée et à la maison ;

- Pour faire connaître l'offre régionale de formation et d'orientation tout au long de la vie, Biblionisep peut accueillir tous types de supports numérisés répondant aux demandes des familles sur l'orientation, les filières d'études, les débouchés et l'insertion professionnelle : offre de formation régionale, études sur l'emploi et les métiers qui recrutent, dispositifs concernant les jeunes, enquêtes, sondages... dans chaque région.

Mon orientation en ligne (MOEL) est un service de proximité monorientationenligne.fr

Ce service d'orientation personnalisé existe depuis quatre ans et totalise 457 000 sessions (session = *période pendant laquelle un utilisateur est actif sur le site*) pour son site internet dédié et 197 000 contacts par mail, tchat ou téléphone pour l'année 2013.

Ce service dématérialisé constitue un premier accueil de qualité. A tout moment de leur parcours, les usagers peuvent interroger ce service (par tchat, mail ou téléphone) qui leur apporte des réponses personnalisées sur les formations, les métiers, l'insertion professionnelle. Ce dispositif permet aux internautes de structurer leur démarche d'orientation, de repérer les lieux de formation et d'information géolocalisés.

Ce service est accessible à tous, **sur tous les territoires**, notamment les plus isolés. Il prend en compte les pratiques numériques des usagers. On y accède via un ordinateur, une tablette ou une application mobile. C'est un service d'information et d'orientation sur des questions d'orientation qui peut être consulté à tout moment du déroulé de son parcours d'orientation, d'une manière anonyme pour le tchat.

C'est un service qui s'inscrit dans le maillage des réseaux d'information et d'orientation sur chaque territoire :

- Possibilité d'adresser l'internaute à un service de proximité : CIO, Mission locale, SCUIO, Pôle emploi, MIFE... (coordonnées précises communiquées, au plus proche du domicile),
- Possibilité de transférer la demande vers les SAIO (services académiques d'information et d'orientation) pour traitement ou prise de rendez-vous avec un(e) conseiller(ère) d'orientation-psychologue.

2.5 Les outils de Pôle emploi

Alimentation de l'application unique demandeur d'emploi (AUDE)

Le système d'information de Pôle emploi, Aude est actualisé en matière d'information sur l'offre de formation par Offre Info.

Jusqu'en 2013, chaque Carif transmettait à Pôle Emploi ses propres informations, pas forcément normées.

Depuis février 2014, Pôle Emploi reçoit un seul fichier contenant des flux agrégés au niveau du réseau des Carif-Oref avec la norme LHEO.

Pôle Emploi aurait également besoin d'informations sur la disponibilité des formations, et souhaiterait pouvoir assurer la mise en relation entre le demandeur d'emploi et l'organisme de formation ; l'article L. 6121-5 introduit dans le code du travail par la loi du 5 mars 2014 une obligation à la charge des organismes de formation pour faciliter le développement de cette fonctionnalité qui n'est pour l'heure disponible que dans de très rares territoires, en Rhône-Alpes, notamment.

Le répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

Le ROME constitue, avec les fiches ONISEP, le fichier le plus exhaustif de fiches métiers.

En matière d'orientation professionnelle, les 531 fiches ROME sont utilisées pour :

- travailler la connaissance des métiers
- Identifier ses compétences
- Analyser les attendus d'un métier cible
- Analyser les écarts et définir un parcours de formation
- Envisager une mobilité professionnelle ...

Chaque fiche ROME présente des renvois sur le portail « Orientation pour tous » pour plus d'information sur les métiers et les formations, et sur la CNCP pour les certifications.

Outils de Pôle Emploi

Les supports, méthodes et outils mobilisables par les conseillers et psychologues du travail de Pôle Emploi en matière d'orientation professionnelles sont regroupés dans le **GMO (guide méthodologique de l'orientation)** ; les conseillers peuvent puiser les ressources utiles selon les besoins du demandeur d'emploi. Le GMO fait l'objet d'un complément spécifique à destination des psychologues du travail.

Au sein du GMO, l'offre de service (ODS) en orientation est un socle national de prestations d'orientation animées par des psychologues du travail et les conseillers, déployées partout en France, afin d'offrir une réponse homogène sur tout le territoire. Des services à la main des régions sont mobilisables selon les opportunités du territoire et du diagnostic régional réalisé.

L'offre de services peut être mobilisée quel que soit l'axe de travail du DE dans son parcours de retour à l'emploi (recherche d'emploi ou mobilité professionnelle). Elle s'appuie également sur des dynamiques collectives, par exemple dans les ateliers.

En ce qui concerne l'information sur le marché du travail et les opportunités d'emploi, les conseillers et psychologues Pôle emploi peuvent s'appuyer sur :

- l'enquête Besoins de Main d'œuvre, qui peut être déclinée à l'échelle d'un territoire (<http://www.bmo.pole-emploi.org>)
- les fiches « Mon marché du travail »
- la consultation des offres d'emploi
- le site mobile dédié à l'alternance (<http://m.pole-emploi-jeune.fr>)

Une réflexion est en cours pour mettre GMO à disposition du grand public. Il pourrait également intégrer des outils externes.

Partie 3 : La satisfaction de l'utilisateur

3.1 La nécessité de prendre en compte la satisfaction

Dans le document cadre de l'expérimentation du SPRO, parmi les différentes valeurs auxquelles doit répondre ce service public, figurent l'« Universalité, l'égalité et la proximité d'accès » la « neutralité, l'objectivité et le respect de la personne » ; « continuité du service adaptée aux besoins des personnes » ; « droit à l'anonymat » ; « prise en compte de la situation globale de la personne » ; « neutralité de l'accueil, information, du conseil et de l'accompagnement » ; « en dehors de toute publicité sélective en faveur d'un opérateur ou d'une entreprise » ; tous ces principes poursuivent un même objectif : permettre à l'individu de bénéficier de services de qualité, l'aidant à construire son parcours dans le respect de son autonomie de décision.

Dès lors, la prise en compte de la satisfaction des usagers est essentielle et nécessaire.

3.2 La nécessité de réfléchir au maillage infra territorial

Le service public de l'orientation pensé et mis en place au niveau régional devra articuler différentes dimensions territoriales : régionale et infra-régionale. En cela, réfléchir au SPRO nécessitera de s'interroger sur les outils et ressources présents et mobilisables sur les territoires que ce soit au niveau rural ou urbain.

Une étude réalisée par un groupe de travail en région Centre⁵⁰, animée par l'Animation régionale des missions locales (ARML) évoque les caractéristiques importantes du territoire dans un but de connaître la perception que les uns et les autres ont notamment du bassin de vie, de leur projet de vie ou de territoire. Outre les informations statistiques utilisées (INSEE et Parcours 3), cette étude est complétée par un questionnaire adressé aux maires et jeunes de 110 communes rurales de moins de 2000 habitants.

Il ressort de cette étude une augmentation, depuis 2008 (date de suivi de l'échantillon par les missions locales) du nombre et de la part des jeunes résidant en zone de revitalisation rurale⁵¹. Sur ces territoires, cette population :

- rencontre des difficultés (pénurie de moyens de transports, marché de l'emploi réduit, absence de services de proximité,...)
- est silencieuse et isolée
- peu ciblée par les politiques publiques (n'ayant fait l'objet d'actions spécifiques que récemment)
- reste peu concernée par les dispositifs d'accès à l'emploi et à la formation.
- a compris la nécessité de la mobilité, mais ses déplacements sont encore difficiles (aire de mobilité pour travailler ou se former intègre l'ensemble du département)

⁵⁰ Production réalisée par le GIP ALFA Centre dans le cadre d'un groupe de travail réunissant des missions locales.

⁵¹ Créées par la Loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire du 4 février 1995, les zones de revitalisation rurale (ZRR) regroupent des territoires ruraux qui rencontrent des difficultés particulières : faible densité démographique, handicap structurel sur le plan socio-économique. Source : www.datar.gouv.fr

pour 27 %, le canton 25 % et départements limitrophes 13 %. 20% des jeunes de l'échantillon déclarant ne disposer d'aucun moyen de transport).

Cette étude nous montre combien il est important, dans le cadre de la construction et la mise en œuvre du service public régional de l'orientation, de s'appuyer sur des structures, outils et ressources, maillant l'ensemble du territoire régional et infra-régional. Parce que les besoins des individus et leur accès à l'information sur l'orientation sont différents selon qu'ils résident en zone urbaine ou rurale, prendre en compte les caractéristiques du territoire et de ses populations sera déterminant dans la réussite du SPRO. De même, à travers cette étude, on remarque également, que dans certains territoires, il sera essentiel, dans le cadre du SPRO, de disposer d'informations précises sur les dispositifs, certes autour de l'accès à l'emploi et à la formation, mais également autour de la mobilité, du logement,...

3.3 La nécessité de garantir l'accessibilité des services

Prendre en compte la satisfaction du service rendu passe aussi par l'accessibilité des accueils en face à face comme des outils numériques, aux personnes en situation de handicap et à celles en situation d'illettrisme.

Il est essentiel de prendre en compte lors de la conception d'outils numériques les différentes situations de handicap et de permettre au plus grand nombre d'accéder à l'information (sous-titrage de vidéos ; taille de caractères ;...) en conduisant une réflexion autour de l'accessibilité des sites internet, de l'ergonomie des outils,...

Ainsi le site « Orientation pour tous » a été conçu de manière à ce que le contenu soit accessible (respect des normes du W3C) à tous les internautes et en particulier aux personnes en situation d'incapacité permanente ou temporaire qui surfent sur internet avec des aides techniques spécifiques.

Le rapport du CNFPTLV de décembre 2013 sur la prévention et la lutte contre l'illettrisme pointait la nécessité, pour les acteurs de l'orientation, de prendre en compte les difficultés des personnes en situation d'illettrisme.

Si de nombreuses actions sont conduites par les différents professionnels, il est important de poursuivre l'effort de sensibilisation, d'outillage et de professionnalisation de tous les acteurs en charge de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement.

3.4 Comment mesure-t-on aujourd'hui la satisfaction ?

Dans un contexte de service rendu au public, la plupart des acteurs sur le champ de l'orientation et de l'information ont développé (soit en propre, soit sur demande des financeurs publics) plusieurs méthodes et outils pour appréhender cette satisfaction, et ainsi, faire évoluer leurs pratiques, leurs outils pour mieux répondre aux besoins des usagers :

- Des enquêtes de différente nature ont été mises en place chez certains acteurs :
 - o satisfaction (ONISEP, CIO, SCUIOP, missions locales ; ...)
 - o qualité (UNIFORMATION) ;
 - o insertion et sur l'adéquation des ressources (La Courroie) ;

- Des questionnaires de sorties à l'issue de recherches d'informations sur site ou après échanges avec un conseiller (AFDAS)
- La création de Foire aux questions permettant de répondre aux interrogations des usagers des services (Pôle Emploi ; Chambre consulaires ;...)
- Des processus de relance téléphonique après accord de l'utilisateur pour avoir un retour sur la satisfaction apportée (ARFTLV⁵²) ;
- Des études ou évaluations confiées à une expertise (exemple des BIJ et PIJ par les DRJCS⁵³ ;...)
- La mise en place d'indicateurs de suivi et de résultats ;
- La présence de témoignages d'utilisateurs dans les documents d'information diffusés ou la mise en place de groupes de paroles d'utilisateurs
- Suivi de parcours de l'utilisateur
- La création d'un Observatoire des besoins (ONISEP) ;
- L'installation d'un Club des utilisateurs pour faire évoluer les outils en fonction des besoins (Défi Métiers, GPS Prisme Limousin...) ;
- Des travaux autour de l'Observation des modes d'usages des publics (Cités des métiers) ;
- ...

Les différents outils qui ont été développés montrent aussi leurs limites :

- Mesurer par enquêtes ? les résultats dépendent des questions posées, du moment auquel l'avis a été recueilli, du contexte dans lequel le questionnaire ou l'enquête a été effectué ainsi, que du profil et des attentes de l'utilisateur.
- Mesurer avec des outils quantitatifs ? le plus souvent des questions fermées limitant l'expression des usagers. Les questions ouvertes ? traitement lourd et complexe pour les acteurs, professionnels de l'information-orientation.
- Mesurer avec des indicateurs de performance ? cela amène incontestablement à opérer une distinction entre les différentes structures, parfois pour des services rendus ou des besoins d'accompagnement différents.

Pour les différents acteurs rencontrés durant la mission, la mesure de la satisfaction des usagers doit prendre en compte des paramètres complexes :

- **Les critères retenus** : selon les critères retenus (réponse apportée par le conseiller ou l'information trouvée sur le site, réussite, in fine, du parcours...) la satisfaction immédiate ou de long terme sera différente.

⁵² Dans le cadre de la ligne Horizon mise en place.

⁵³ Dispositif annuel de mesure du niveau de satisfaction des structures du réseau sur son action comme centre de ressources régional et un dispositif annuel de mesure du niveau de satisfaction des usagers du réseau

- **le caractère anonyme de certains services** : lorsque l'utilisateur se rend sur certains sites internet (ou numérique) ou lorsqu'il contacte un conseiller via une plateforme téléphonique,
- **le pouvoir de comparaison des informations disponibles** par les usagers.
- **La position du service évalué dans la chaîne du conseil ou de l'accompagnement**

Annexe A : Liste des participants au groupe de travail CNFPTLV

Présidente : Danielle KAISERGRUBER

Animation : Hubert PATINGRE, Carole ABOAF, Christophe USSELIO LA VERNA

ADAMCZYK	Karine	Conseil régional du Centre
AUDEBRAND	Richard	Ministère de l'enseignement supérieur
BANGOURA	Karin	Centre Inffo
BELTRAME	Fabien	Pôle Emploi
BESSET	Elise	Conseil régional d'Auvergne
BILLET	Dominique	Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports
BLANC	Jean Louis	UNSA
BOSSARD	André	Expert CNFPTLV
BRICARD	Isabelle UPA	
BRODARD	Martine	Conseil régional du Centre
CAPUTO	Vincent	FPSPP
CERVEL	Jean François	IGAENR
CHARBIT	Mikael	DGEFP
DE REDON	Marie Josèphe	CNML
DOLE	Philippe	IGAS
DOSSOU	Magali	Ministère de l'enseignement supérieur
DUBOIS	Maryse	PRISME Limousin
EL BARKAOUI	Mohamed	UPA
FARRUGIA	Jean-Patrick	APCM
FOUBERT	Gilles	ONISEP
GAPIN FREHEL	Jean-Claude	GIP ALFA Centre
GASCARD	Thierry Olivier	CCI France
GEORGET	Martial	DGCIS
JEAN	Daniel	CNCP
JOLY	Philippe	Ministère de l'Agriculture
KOUACHI	Jamil	Conseil régional d'Auvergne
LAS VERGNAS	Olivier	Cité des Métiers de la Vilette
LE GUEN	Franck	Conseil régional de Bretagne
MAZENQ	Isabelle	Conseil régional de Rhône Alpes
MENS	Yves	CARIF-OREF des Pays de la Loire
MONNIER	Marie Agnès	FSU
MULOT RADOJCIC	Karin	Ministère de l'Outre Mer
NDOM	Maty	Conseil régional d'Aquitaine
NIZRI	Julien	Centre Inffo
POUILLE	Valérie	APCMA
REMERMIER	Catherine	FSU
SEMENT	Virginie	CPU
TEBOUL	Thierry	AFDAS
THOMAS	Bernadette	Cité des Métiers de la Vilette
TORRES	Nicolas	DGESCO
VEYRIER	Julien	Centre Inffo
ZAMORA	Philippe	DARES

Annexe B : Liste des personnes auditionnées par le groupe de travail CNFPTLV

Intervenants

ASSERAF	Georges	ONISEP
AUBERT	Anne	La COURROIE
BELTRAME	Fabien	Pôle Emploi
BERJON	Agnès	INTERMIFE
CERVEL	Jean-François	IGAENR
CORMIER	Thierry	FONGECIF Bretagne
DOLE	Philippe	IGAS
GAPIN FREHEL	Jean-Claude	Réseau CARIF-OREF
DUBOIS	Maryse	Réseau CARIF-OREF
GUICHARD	Emmanuel	Mission Locale du Var
LE BERRE	Anne	CIDJ
RAINAUD	Jean	ARF
RIOLS	Catherine	Cité des Métiers St Quentin
ROUCOU	Damien	ERDENET
TABET	Anouk	CIDJ

Entretiens

ASSERAF	Georges	CNCP / ONISEP
AUBERT	Anne	La COURROIE
BANGOURA	Karim	Centre Inffo
BEAUBEAU	Dany	CIO Gonesse
BENSAÏD	Gilles	Défis métiers
BOUCHARDA	Nizarr	Fédération Propreté
BRODARD	Martine	Conseil régional du Centre
BURGUIERE	Jérôme	Aquitaine Cap Métiers
CARRU-ROUCH	Isabelle	PRAO
EPPSTEIN	Renaud	CNCP
HOTYAT	Micheline	DIO
HUBERT	Roland	FSU
KUNZ	Elisabeth	Espace Compétences
LAS VERGNAS	Olivier	Cité des métiers Paris, réseau des cités des métiers
LUTON	Peggy	ARFTLV Poitou-Charentes
MARCHAND	Catherine	ANFA
MASSON	Christelle	PRAO
MILCENT	Régine	ARFTLV Poitou-Charentes
NASSER	Catherine	Défis métiers
PATTEGAY	Cyril	UNIFORMATION
REMERMIER	Catherine	FSU
REYGADES	Thierry	FSU
SOUNA	Soraya	Centre Inffo
TEBOUL	Thierry	AFDAS
THOMAS	Bernadette	Cité des métiers Paris
VEYRIER	Julien	Centre Inffo

Annexe 6.4 Composition de la Commission Parcours professionnels du CNEFOP

Présidente de la Commission	DEMONTES	Christiane
Secrétaire générale du CNEFOP	BEAUVOIS	Catherine
Conseillère technique CNEFOP	NEBOT-HOUSSAYE	Isabelle
Région Alsace	CALDEROLI-LOTZ	Martine
Région Bretagne	JOUAN	Laurence
Région Centre-Val de Loire	GAUDRON	Isabelle
Région Guadeloupe	BADE	Laureen
Région Guyane	MONLOUIS-DEVA	Michel
Région Midi-Pyrénées	BERTIN	Thierry
Région Picardie	CARDON	Didier
Région Rhône-Alpes	BUNEL DELARCHE	Chantal
ARF	RAINAUD	Jean
MEDEF	HELENON	Joëlle
UPA	EL BARQIOUI	Mohamed
FNSEA	PRUVOT	Claire
CFDT	BENSAID	Gilles
CFTC	PREITE	Fabrice
CFE-CGC	BOISSART	Franck
CGT	TESKOUK	Djamal
FO	MARTIN	Laurence
UNSA	JEREB	Vanessa
FSU	MONNIER	Marie-Agnès
DGEFP	FERREIRA MAIA	Michel
DGEFP	MESCLON-RAVAUD	Myriam
DGE	NAY	Jean-Jacques
Ministère Jeunesse et sports	BILLET	Dominique
Ministère Agriculture	GUEGAN	Yveline
DGESCO	TORRES	Nicolas
DGESIP	DOSSOU-BOISSEAU	Magali
CPU	SEMENT	Virginie
CCI France	GASCARD	Thierry Olivier
APCMA	PERFETTI	Philippe
APEC	LAMBERTI	Bertrand
AGEFIPH	LECLERCQ	Pierre Yves
CHEOPS / Réseau CAP-EMPLOI	CAPPELLE	Marlène
FPSSP	DOLE	Philippe
PÔLE-EMPLOI	HELARY	Catherine
CNML	DISSA	Mamadou
UNEDIC	GRANDGERARD-RANCE	Isabelle
RCO / Réseau CARIF-OREF	DUBOIS	Maryse
ALLIANCE VILLES EMPLOI	CREUSY	Bertrand
ONISEP	GUSTO	Marie-Claude
CENTRE-INFFO	GESBERT	Maryline

Annexe 6.5 Glossaire

ACOSS	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
AGEFIPH	Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
AIF	Aide individuelle à la formation de Pôle emploi
AIO	Accueil-Information-Orientation
APCA	Assemblée permanente des chambres d'agriculture
APCMA	Assemblée permanente des chambres des métiers et de l'artisanat
APEC	Association pour l'emploi des cadres
APECITA	Association pour l'emploi des cadres en agriculture
BAIP	Bureau d'aide à l'insertion professionnelle
CA	Conseil d'administration
CARIF	Centre d'animation de ressources de l'information sur la formation
CCI France	[Assemblée permanente des] Chambres de commerce et d'industrie
CEP	Conseil en évolution professionnelle
CEREQ	Centre d'études et de recherches sur l'emploi et les qualifications
CIDFF	Centre d'information sur les droits des femmes et des familles
CIDJ	Centre d'Information et de Documentation Jeunesse
CIO	Centre d'information et d'orientation
CNCP	Commission nationale de certification professionnelle
CNFPTLV	Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie
CNEFOP	Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles
CNML	Conseil national des missions locales
CPF	Compte personnel de formation
CQP	Certificat de qualification professionnelle
CPRDFOP	Contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelles
DADS	Déclaration annuelle des données sociales
DARES	Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques
DEPP	Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (MENESR)
DG	Direction générale
DGT	Direction générale du travail
DILA	Délégation de l'information légale et administrative
DIRECCTE	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
DPAE	Déclaration préalable à l'embauche
DR	Direction régionale
DSN	Déclaration Sociale Nominative
DUE	Déclaration unique d'embauche
FAP	Nomenclature des familles professionnelles
FIPHFP	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées de la fonction publique
FONGECIF	Fonds de gestion des congés individuels de formation
FPSP	Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
IAE	Insertion par l'activité économique
INSEE	Institut National de la Statistiques et des Etudes Economiques

IDEO	Base Information-Documentation-Edition de l'ONISEP
JAE	Fondation Jeunesse Avenir Entreprise
LHEO	Langage harmonisé d'échange d'informations sur l'offre de formation
MENESR	Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche
MIFE	Maisons de l'information sur la formation et l'emploi
ONISEP	Office national d'information sur les enseignements et les professions
OPACIF	Organisme paritaire collecteur agréé du congé individuel de formation
OPCA	Organisme paritaire collecteur agréé
OREF	Observatoire régional emploi-formation
PAIO	Permanence d'accueil, d'information et d'orientation
PCS	Nomenclature des professions et familles socio-professionnelles
PLIE	Plan local pour l'insertion et l'emploi
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et emplois
SCUIOP	Service commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle
SI	Système d'information
SPRO	Service public régional de l'orientation
UNML	Union nationale des missions locales
VAE	Validation des acquis de l'expérience